

The impact of the application of the electronic management system on the performance of employees in King Fahd Medical City in Riyadh: Applied Study

Basel NAYedh almutairi & Dr. Othmam Muosa Ageeli

Department of Information Science

Faculty of Arts and Humanities

Baselalmutairi5@hotmail.com - alageeli@hotmail.com

Abstract: The study aimed to identify the impact of the application of the electronic management system on the performance of employees in King Fahd City in Riyadh. To achieve the goal of the study, the researcher used the descriptive survey method. In this study, the researcher targeted the employees working in King Fahd Medical City, using the questionnaire and distributing it electronically, and he responded to it (150). The study reached many results, the most important of which are: that the employees of King Fahd City strongly agree that the city has electronic systems programs in the Medical City with the aim of saving and retrieval of data with an arithmetic mean (4.740) and a standard deviation of (0.469), The results also indicated that the electronic management systems used in the medical city contribute to the speed of work completion with an arithmetic mean (4.413) and a standard deviation of (0.667), and that electronic management systems contribute to facilitating the process of control and follow-up with an arithmetic mean (4.393) and a standard deviation (0.664), Among the results, there is also an impact of electronic systems on the performance of employees, where the value of (T) = 15,887, which is a statistical function, and one of the results of the application of electronic management systems on the development of employees in in King Fahd Medical City. Paper transactions were dispensed with, and the focus became on the electronic system with an arithmetic mean (4,620) and a standard deviation (0.526), and electronic management systems contributed to making contact between the administrative departments with an arithmetic mean (4,440) and a standard deviation (0.629), and the impact of electronic systems on the development of The employees were statistically significant, where the value of P was (0.602), which is a function, and in the impact of the effectiveness of electronic management systems in King Fahd Medical City, and on the effectiveness of electronic management systems in King Fahd Medical City in Riyadh. One of the most important results of it was entering the electronic management systems in an easy and smooth way with an arithmetic average(4.593) and a standard deviation (0.544), and there was an effectiveness of the electronic systems used, through the presence of statistical significance at the level (0.000), and the results showed that the electronic management system has the most impact on the performance of employees, the electronic transactions system and then the performance management system (PMS) and finally recommended Studying the need to adopt the use of electronic systems in medical institutions, and to abandon paper systems and replace them with an electronic system.

أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض: دراسة تطبيقية

أ. باسل بن نائض المطيري و د. عثمان بن موسى عقيلي

كلية الآداب والعلوم الإنسانية - قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز

Baselalmutairi5@hotmail.com - alageeli@hotmail.com

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، واستهدف الباحثان في هذه الدراسة الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية، مستخدماً الاستبانة وتوزيعها إلكترونياً، واستجاب لها (١٥٠)، وقد صمم الباحثان استبانة الدراسة التي تكونت من أربع محاور رئيسية تشتمل على (٥٤) عبارة تخضع للإجابة عليها لمقياس ليكرت الخماسي، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: أن الموظفين بمدينة الملك فهد يوافقون بشدة على أن المدينة تتوفر فيها برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف القيام بحفظ البيانات واسترجاعها بمتوسط حسابي (٤,٧٤٠) وانحراف معياري قدره (٠,٤٦٩)، كما أشارت النتائج أيضاً بأنه نظم الإدارة الإلكترونية المستخدمة في المدينة الطبية تُساهم في سرعة إنجاز العمل بمتوسط حسابي (٤,٤١٣) وانحراف معياري قدره (٠,٦٦٧)، وأن نظم الإدارة الإلكترونية تُساهم في تسهيل عملية الرقابة والمتابعة بمتوسطة حسابي (٤,٣٩٣) وانحراف معياري (٠,٦٦٤)، ومن النتائج أيضاً وجود أثر لأنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين حيث كانت قيمة (ت) = ١٥,٨٨٧ وهي دالة احصائياً، وكان من نتائج تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية. أنه تم الاستغناء عن المعاملات الورقية وأصبح التركيز على النظام الإلكتروني بمتوسط حسابي (٤,٦٢٠) وانحراف معياري (٠,٥٢٦)، كما ساهمت أنظمة الإدارة الإلكترونية في إجراء اتصال بين الأقسام الإدارية بمتوسط حسابي (٤,٤٤٠) وانحراف معياري (٠,٦٢٩)، وجاء تأثير الأنظمة الإلكترونية على تطوير الموظفين دال احصائياً حيث كانت قيمة ف (٠,٦٠٢) وهي دالة، وفي تأثير فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية، وفي فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض كان من أهم نتائجها دخول أنظمة الإدارة الإلكترونية بطريقة سهلة وسلسة بمتوسط حسابي (٤,٥٩٣) وانحراف معياري (٠,٥٤٤)، وكان هناك فعالية للأنظمة الإلكترونية المستخدمة وذلك من خلال وجود دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٠٠)، وأوضح النتائج أن أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثير على أداء الموظفين، نظام المعاملات الإلكترونية ثم نظام إدارة الأداء (PMS) وأخيراً أوصت الدراسة بضرورة تبني استخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الطبية، والتخلي عن الأنظمة الورقية واستبدالها بنظام إلكتروني.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الإدارة الإلكترونية - أداء الموظفين - مدينة الملك فهد الطبية - مقياس ليكرت

تمهيد

يشهد العصر الحالي في العقد الأول من الألفية الثالثة بعد الميلاد تطورات هائلة وسريعة في جميع المجالات، وأصبح العنصر الحاكم والغالب فيها هو التقدم العلمي والتكنولوجي؛ فقد شهدت نظم المعلومات تغيرات جذرية ومتسارعة، حيث ظهرت تطبيقات جديدة لأنظمة

المعلومات ومعايير حديثة لتصميم هذه النظم، وقد ساعد على هذا التطور عوامل عديدة من أبرزها: الثورة التقنية الهائلة وخاصة في مجال تقنيات المعلومات، الانفجار المعرفي، تقدم الفكر الإداري والتنظيمي، تطور منظمات الأعمال، وازدياد حدة الدول تنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

لذا تُعد الإدارة الإلكترونية شكل جديد من الممارسات التي تمارس داخل المؤسسات والمنظمات بأشكالها المختلفة، والهدف منها هو تحسين الخدمة التي تقدم معتمدة على وثائق تُمكن المستخدم (الموظف) من الحفظ والاسترجاع بشكل الكتروني، هذا بالإضافة إلى السرعة التي تناسب عصر المعلوماتية والحداثة في التكنولوجيا، وباعتبار المملكة العربية السعودية من الدول التي تسعى لاكتشاف السبق في جميع المجالات فكانت من الدول الرائدة في تطبيق كل ما هو جديد ويخدم المؤسسات والمنظمات الوطنية ويتواءم مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

فالإدارة الإلكترونية أحد سمات تطبيقات الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد انتشار الانترنت، واستخداماته في تغيير وتطوير أسس إدارة الأعمال ومبادئها، فقد فتحت أبواباً عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة، إضافة إلى مزايا عديدة والمحافظة على الميزة التنافسية والتعامل مع العولمة، وإضافة أنشطة جديدة في الأسواق الحالية والمرتبقة، والانطلاق إلى خارج الحدود (رضوان، ٢٠١٣م، ص ١٩).

وتُعرف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الأفراد إلكترونياً بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها بصورة مباشرة كالسرعة والدقة في إنجاز المعاملات، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة بصورة غير مباشرة في التزامم أمام مكاتب الموظفين والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات الإدارية، كما لها أهمية كبيرة في مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والتكنولوجيا المتصاعدة والتي أصبحت متطلبا ضروريا لتقدم المجتمعات والمنظمات (حمزة، ٢٠١٩م، ص ١).

وترتبط الإدارة الإلكترونية بأهمية تقنية المعلومات الصحية ودورها الفعال في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة ونوعية الخدمات الصحية والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية واستكشاف الاتجاهات الحديثة للصحة الإلكترونية وأحدث تقنياتها وإتاحة الفرصة لتبادل المعلومات والخبرات واستعراض التجارب وقصص النجاح في مجال تقنيات المعلومات والخدمات الصحية الإلكترونية حيث يعد حلقة وصل تجمع مقدمي الرعاية الصحية مع خبراء تقنية المعلومات وذلك بهدف تمكين وتقوية تقديم خدمات الرعاية الصحية وجودتها واستمراريتها وكذلك تقويم الروابط مع الجمعيات العالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات الصحية ومراكز الرعاية الصحية (خواجه، ٢٠١٣م، ص ٤٨٧٩).

وترتبط الإدارة الإلكترونية بالتخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية من خلال مراعاة المبادئ التوجيهية، مثل التزام الإدارة والتخطيط إشراك الموظفين والمرضى في التخطيط لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية والتدريب على السلامة والصحة المهنية وتحليل مواقع العمل ومنع الخطر (خواجه، ٢٠١٣م، ص ٤٨٨٠).

فمن خلال العرض السابق يتضح أهمية دور الإدارة الإلكترونية في المنظمات الصحية وما يُمكن أن تقدمه على مستوى الموظفين في الأداء المهني والمنظمة بشكل عام من خلال النظام المستخدم في الإدارة الإلكترونية سواء كان يتعلق بنظام حفظ بيانات، أو نظام يتعلق بأرشفة المرضى، حيث كلها من الأمور التي تساعد في أداء الموظف وتوفر له الوقت وتساير التقدم التكنولوجي الذي يواكب عصر المعلوماتية والانفجار المعرفي بالاستفادة من الحاسبات وتوظيفها في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يفيد المنظمة والعاملين والمتزدين من المرضى في عدم تأخيرهم عن أعمالهم نتيجة استخدام روتين تقليدي يتعارض مع مواكبة العصر الحالي، لذا يأتي القطاع الصحي بالمملكة

العربية السعودية كأحد أبرز القطاعات المفصلة للإدارة الإلكترونية والذي يسعى بمجهود كبير لتحقيق الهدف الرئيسي لاستراتيجية المملكة في بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين والمقيمين تتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية مثال ذلك تطبيق موعد وتطبيق صحي وتطبيق تباعد وتطبيق توكلنا ، وأخذت بتوسيع دائرة إدارتها الإلكترونية حتى أصبحت في طليعة القطاعات والمؤسسات الحكومية المطبقة لها . وتأتي مدينة الملك فهد الطبية كأحد أكبر المؤسسات الطبية في المملكة العربية السعودية الساعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف أقسامها سعياً للوصول للأداء المتميز لموظفيها وبالتالي أداء المؤسسة بشكل عام.

مشكلة الدراسة

تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في أن الإدارة الإلكترونية في العمل الصحي من أساس الخدمات العامة التي تقدم للمرضى وطبيعة المريض يظهر في حالة صحية مرضية يحتاج إلى نظام إجرائي في العمل الإداري يتصف بالسرعة والإنجاز عند التعامل معه بشكل مباشر ، وهذا لا يظهر إلا بانعكاسه على موظف يتقن التعامل التقني واستخدام الأنظمة الجديدة في المجال الصحي ، ولطبيعة هذا المجال كانت نقطة انطلاق الباحثان لشعوره بأهمية معرفة دور النظام الجديد من الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير دور الموظف بالقطاع الصحي مما ينعكس إيجاباً على خدمة المريض بشكل خاص. ويؤكد ذلك ما أشارت إليه الكثير من نتائج الدراسات الإدارية مثل دراسة الأقرع (٢٠٢٠) ، ودراسة الحمادي (٢٠٢٠) ، ودراسة (Arraiz, J.-I. (2017) , Ahmad, et al. (2018) إلى أثر تطبيق نظام معلومات إدارة إلكترونية على أداء الموظفين في المؤسسات المختلفة وهو ما دعى الباحثان إلى الفضول للاهتمام بهذه الدراسة ومحاولاً ربط توصيات الدراسات السابقة بمدينة الملك فهد الطبية ومعرفة تطبيق نظام إدارة إلكترونية على أداء الموظفين ، كذلك جاءت بعض من الدراسات تنادي بضرورة التطوير لاستخدام النظام الإداري الإلكتروني مثل دراسة (Al-Hajri, S. H. N. (2019) ، وهذا يجعل من فعالية استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الإخراج الوظيفي للعاملين وتحسين مستوى الأداء للمنظمة أو المؤسسة التي يتبع فيها تطبيق نظام إدارة إلكترونية معينة. من هنا تأتي مشكلة الدراسة لتحاول الإجابة على أسئلة الدراسة في تحقيق أهدافها بما يتماشى مع أهداف رؤية المملكة في مواكبة التكنولوجيا واستخدام المعرفة في تطوير المنظمات والمؤسسات الوطنية بما يعود على الفرد والوطن بالتقدم والرخاء ، وحيث أن الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث من خلال ما ظهرت في التطورات في مجالات الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة في التفكير الجدي من قبل الحكومة في الاستفادة من منجزات الثورة ، وسعياً لتقديم خدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية وتسهم بفعالية على تحسين أداء الموظفين بشكل مقبول كان لزاماً على المنظمات الحكومية وغير الحكومية تطبيق نظام إلكتروني متبع في الإدارة وللتعرف على مدى تطبيقه وأثره على أداء موظفيه خاصة بمدينة الملك فهد الطبية . وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة البحث في السؤال الجوهري الآتي: ما أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين؟
٢. التعرف على اثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري في مدينة الملك فهد بالرياض؟
٣. التعرف على أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين العاملين من وجهة نظر الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية

بالرياض

٤. هل يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم وأداء الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد بالرياض؟

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي الآتي: ما أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟ ويتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما هو واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين؟
٢. ما هو إثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء الإداري في مدينة الملك فهد بالرياض؟
٣. ما هو أكثر نظام إدارة الكتروني تأثيراً على أداء الموظفين العاملين من وجهة نظر الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض
٤. هل يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين نظام الإدارة الإلكترونية المستخدم وأداء الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد بالرياض؟
٥. هل يختلف أداء الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض تعزي للمتغيرات الديموغرافية (الجنس - التخصص - المؤهل الدراسي) نتيجة لاستخدام نظام الإدارة الإلكترونية؟

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة في أنها أحد الجهود الرامية إلى دراسة أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين بها. حيث يعد موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الإدارية الجديدة نظراً لارتباطها بأداء المنظمات المعاصرة. وفي ضوء ما سبق حيث تتضح أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

أولاً: الأهمية النظرية للدراسة وتمثل في الآتي:

- يُستمد البحث الحالي أهميته في كونه على حد علم الباحثان من أوائل الدراسات المحلية التي تناولت تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في المجال الصحي.
- يُسهم البحث الحالي في توجيه أنظار الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال المهم، مما يشكل إضافة للمكتبة المحلية والعربية.
- التأسيس للنظري لمعرفة أهم الأنظمة المتبعة أو المستخدمة في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.
- التعرف على فعالية النظام الإداري ومدى تحسينه على مستوى أداء الموظفين في العمل الوظيفي الصحي خاصة والأعمال الإدارية الأخرى.
- إثراتها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإدارية والصحية من خلال ما تتكشف عنه نتائج الدراسة.
- تناول الدراسة لموضوع اداري حديث له أثر في تحسين الأداء الإداري بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، وهو الإدارة الإلكترونية.
- تتناول الدراسة الحالية آراء فئة مهمة ولها دور رئيسي في تطور وتقديم الخدمات الطبية، وهم الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

ثانياً: الأهمية العلمية للدراسة وتمثل في الآتي:

- سُسهم البحث الحالي من خلال تقديم نتائج تعكس الواقع التطبيقي لمتغيرات البحث، وهي الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.
- تعميم الأنظمة الإدارية الناجحة التي تحصل على استجابات وتأييد مرتفع من الموظفين بفعاليتها على أداء الموظفين لنشرها بين المؤسسات الطبية الأخرى.
- إضافة استبيان يطبق على عينة الدراسة ونشره في أحد المجالات العربية بعد التأكد من خصائصه السيكميترية من إعداد الباحثان.
- زيادة الوعي بأهمية استخدام نظام إدارة إلكتروني من خلال التعرف على دلالة تحسين جوانب أداء الموظفين العاملين.
- يتوقع ان تقدم هذه الدراسة العديد من التوصيات للقيادات في المنظمات الصحية التي قد تسهم في تطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في المجال الصحي.
- كما تساعد هذه الدراسة أيضا في إيجاد الحلول والمقترحات لبعض الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في المجال الصحي من وجهة نظر الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** يتمثل الحد الموضوعي في موضوع الدراسة في التعرف على أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض.
- **الحدود البشرية:** ستطبق الدراسة على عينة من (الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض) وخاصة الموظفين المستخدمين لنظام إدارة إلكتروني والذين يتمثلون في (الموظفين الإداريين-المرضى-الفنيين).
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة الحالية على مدينة الملك فهد الطبية-الرياض.
- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الحالية في عام ١٤٤٣هـ-٢٠٢٢م.

مصطلحات الدراسة

استخدم الباحثان في هذه الدراسة عدداً من المصطلحات العلمية، وهذا يتطلب تحديد معانيها الإجرائية لمعرفة حدود الظاهرة المراد دراستها:

• أنظمة الإدارة الإلكترونية **E-management systems**

هي عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق (كافي، ٢٠١١، ص ٤٧).

يعرفها الباحثان إجرائياً: هو كل نظام مستخدم داخل منظمة صحية يعتمد على الجانب التكنولوجي ويتخلص من الروتين التقليدي ويعكس نتائجه على خدمة المرضى في المنظمات الطبية.

• الأداء الوظيفي **performance**

يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (كافي، ٢٠١١، ص ١٤٥).

يعرفها الباحثان إجرائياً: الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة ويظهر من خلال الدرجة التي يقيسها الباحثان من استجابات الاستبيان.

مخطط الدراسة

تعد الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تلقى اهتماماً متزايداً من المنظمات، التي تسعى إلى تحويل أعمالها التقليدية إلى أعمال ونشاطات قائمة على التقنية الحديثة، ويسير مخطط الدراسة الحالية وفق المحاور التالية :

- المحور الأول: الأسس الفكرية والفلسفية لمدخل الإدارة الإلكترونية.
- المحور الثاني: الأداء الوظيفي.
- المحور الثالث: أنظمة الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد الطبية.

الإطار النظري للدراسة:

تمهيد:

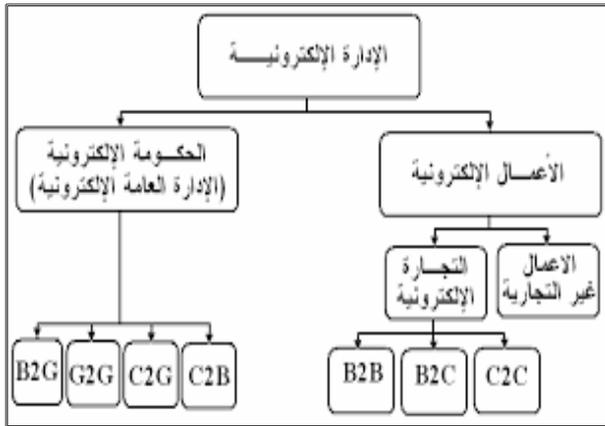
يحتوي الإطار النظري للدراسة الحالية، والذي يشتمل على المفاهيم الأساسية في الدراسة للتعرف على طبيعتها التي تكون أساساً ينطلق منه الباحثان لبناء استنتاجها الذي يقدم في هذه الدراسة، ويهدف إلى التعرف على أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، حيث يقوم الباحثان بالبحث عن المفاهيم النظرية التي تناولت أنظمة الإدارة الإلكترونية وخاصة في المجال الطبي، وفيما يلي فصل الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة، والذي سيكون من الإطار النظري. ويسير الإطار النظري للبحث الحالي وفق المحاور التالية :

المحور الأول: الأسس الفكرية والفلسفية لمدخل الإدارة الإلكترونية.

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تناول الباحثون والمفكرون تعريف مصطلح الإدارة الإلكترونية وفسروه من جوانب عدة وزوايا مختلفة، ومنهم ياسين (٢٠٠٥، ص ٢٢) والعاجز (٢٠١١، ص ٣٩) والفايز (٢٠١٧، ص ١٤٣) وغنيم (٢٠٠٤، ص ٢٣) وعامر (٢٠٠٧، ص ٢٨) والنمر ومحمود والحمازوي (٢٠٠٦، ص ٤١٧) والحسن (٢٠٠٩، ص ٤). وعلى ضوء ذلك يمكن تلخيص أهم ملامح ما ذكره الباحثون في النقاط التالية:

- تطوير إجراءات العمل الإدارية وتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفيذ بواسطة التقنية وإحلال المكتب الإلكتروني بما يتناسب مع تكنولوجيا المعلومات.
 - توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات وتبسيط تنفيذها بما يضمن رفع مستوى الكفاءة والفعالية.
 - أنها أشمل وأعم من تطبيقات حاسوبية وتقنية معلومات وإنها منظومة أعمال وأنشطة كبيرة تنفرع منها التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني.
 - منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والفاكس والنشرات الإلكترونية.
- وعليه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية عصرية تقوم من خلالها بتوظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في إنجاز مهام الجهاز الإداري اليدوي حسب خطوات متسلسلة منتهية مسبقاً وتحويلها إلى أعمال تنفيذ تمت معالجتها لتحقيق التكامل بين إدارات المنظمة وأهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها.



شكل (١) يوضح علاقة الإدارة الإلكترونية بالأعمال والتجارة والحكومة الإلكترونية

المصدر: التكريتي، سعد غالب ياسين والعلاق، بشير عباس. الأعمال الإلكترونية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م، ص ٢١

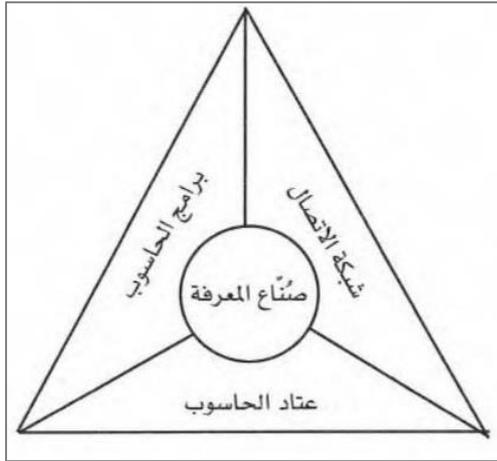
أهداف الإدارة الإلكترونية

ذكر العواملة (٢٠٠٣م، ص ٢٦٥) أهداف الإدارة الإلكترونية ومن أهمها:

- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية
- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
- وأضاف (كتوعة, ٢٠٠٤م، ص ٤٩١) الأهداف التالية:
- رفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- زيادة دقة وموثوقية وصحة البيانات وتقليل نسبة الأخطاء البشرية.
- وأضاف (رضوان , ٢٠٠٤م، ص ٤) الأهداف التالية:
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية.

عناصر الإدارة الإلكترونية

ينبغي على المنظمات التي تهدف التحول للإدارة الإلكترونية أن تدرك عناصرها ومكوناتها التي تم جمعها وتلخيصها في النقاط التالية والعمل



على توفيرها قبل الخوض في التجربة:

• التقنيات:

أشار ياسين (٢٠٠٥م، ص ٢٣) إلى ثلاثة عناصر مهمة وعزز ذلك الحسن (٢٠١١م، ص ٦٩) وهي:

- **عتاد الحاسوب:** يتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته
- **البرامج:** وتنقسم إلى قسمين:
- **برامج النظام:** مثل نظام التشغيل ونظم إدارة الشبكة و مترجمات لغة البرمجة وهندسة البرامج.
- **برامج التطبيقات:** مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، والدعم الجماعي، وقواعد البيانات، وغيرها.

• الموارد البشرية:

يذكر ياسين (٢٠٠٥م، ص ٢٤) أنه العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويقع في قلب هذه المكونات ويتكون من القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة، وأضاف الحسن (٢٠١١م، ص ٧٢) لما سبق، الكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية وكيفية تعظيم قيمتها والاستفادة من إمكانياتها.

• الأنظمة:

يعرفها الحسن (٢٠١١م، ص ٧٤) بأنها الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الإدارة الإلكترونية والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة. الأنظمة الداعمة: ويقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها المشروع الإدارية الإلكترونية والضوابط التي تحكم هذا المشروع ويستمد منها صلاحيته واستمراره وتشمل الأنظمة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة، وطبيعتها، وأساليب عملها، وحجمها.

• المجتمع:

أشار الحسن (٢٠١١م، ص ٧٣) أن المجتمع يرفض وجود الإدارة الإلكترونية وربما يحاربها، لذا فهو يحتاج إلى توفير مكونات إدارية عملاقة، حتى تضمن كفاءة إدارتها وقدرتها على الاضطلاع بمهام داخل المجتمع، لذا على الإدارة مراعاة الضوابط والثوابت في المجتمع والتي صنفها كالتالي: الدين والتقاليد والثقافة وتكوين المجتمع وحجمه حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة مما يضمن لها الاستمرارية والتطور.

يرى الباحثان في هذا الموضوع من خلال طرحه لعدد من القضايا وأنظمة الإدارة الإلكترونية التي أصبحت ضرورية في كل مجالات الحياة العامة والخاصة أنه لا يمكن الاستغناء عن التكنولوجيا لذا وجب الاهتمام بهذا الموضوع للحديث عن الأنظمة وتطبيقها في الإدارة الإلكترونية ومدى الاستفادة منها.

شكل (٢) يوضح عناصر الإدارة الإلكترونية

المصدر: ياسين، ٢٠٠٥، الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية، ص ٢٤

مفهوم الخدمة الإدارية:

يعرفها عبدالله (٢٠٠٨م، ص ٣٨) بمجموعة من العناصر المترابطة التي تسهم بتحقيق الصحة في البيوت والمؤسسات التعليمية وأماكن العمل والمحلات العامة والتجمعات وكذلك في البيئة العمرانية والنفسية والاجتماعية وقطاع الصحة والقطاعات المرتبطة به. وتُعرفها أحلام (٢٠١٤م، ص ١٦) أنها: مجموعة من الوظائف تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء والاستمرار بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، التعليمية، الاجتماعية وغيرها بشكل غير مباشر بحيث تعطي للمريض القدرة على التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقدراته البيئية، الحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب. النظام الصحي الإلكتروني: عرفت منظمة الصحة العالمية نظام المعلومات الصحي الإلكتروني بأنه "هو العلم الذي يعمل على اكتساب وحفظ واسترجاع وتطبيق المعلومات الطبية والحيوية بغية تحسين رعاية المرضى، والتثقيف والبحث والإدارة (الشوربجي، ٢٠٠١م، ص ٤). وتم تعريفه في الموسوعة العلمية لنظم المعلومات الصحية بأنه " عبارة عن نظم معلومات تتكون من أجهزة حواسيب وبرمجيات وإجراءات وعمليات صممت على وجه التحديد لتجمع، ومعالجة وتخزين، وإدارة المعلومات المرتبطة بمجال تقديم الرعاية الصحية وذلك بهدف دعم القرارات الإدارية والطبية " (ncyclopediade. 2008.p76). ويعرفها (Wager, et al., 2005, P92) بأنه نظام متكامل يحتوى على نظم فرعية من معلومات وعمليات وأشخاص وتكنولوجيات المعلومات بحيث تتفاعل هذه النظم فيما بينها من أجل دعم منظمة الرعاية.

أنواع معلومات الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من التقسيمات لأنواع المعلومات الإدارية الإلكترونية ويمكن إيجازها في الآتي:

- معلومات إدارية: معلومات متعلقة بالاحتياج اليومي في مجال الإدارة كالتخطيط والميزانية والرصد.
- المعلومات السريرية: معلومات داعمة للوظائف السريرية في حال التشخيص للمرضى.
- المعلومات الترصدية والوبائية: المتعلقة بالأمراض وأنماطها والتدابير المأخوذة من قبل الرعاية الصحية.
- المطبوعات: تقارير ووثائق ومنشورات رسمية مطبوعة وغير مطبوعة.
- المعارف: معلومات جاهزة للاستخدام من أجل دعم أحد المهام التقنية.
- المعلومات التشخيصية والاجتماعية: معلومات متعلقة بالصحة وموجهة لأفراد المجتمع بشكل مباشر.

أبعاد الإدارة الصحية الإلكترونية

إن مفهوم الخدمة الصحية الإلكترونية وقياسها وضع جدل بين الباحثين حيث ما زال الاختلاف واضحاً من أجل الوصول إلى مقياس موحد لأبعاد جودة الخدمات إلا أن أول المحاولات قام بها الباحثون باراسورمان وآخرون من خلال تصميم نموذج لقياس جودة الخدمة والذي استحوذ على قبول ورضى وتأيد معظم الباحثين الذين يرون فيه درجة جيدة من المصدقية من جهة وإمكانية تطبيقية عملياً من جهة أخرى (المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٩٧).

نماذج قياس أبعاد الإدارة الصحية الإلكترونية:

أولاً: السيرفكورال Servqual: حيث ذكره المحياوي (٢٠٠٦م، ص ٩٧) أنه عبارة عن نموذج تم تصميمه من قبل الباحثان باراسورمان parasuraman وآخرون عام ١٩٨٨م ويعمل كأداة أو وسيلة لقياس الفرق بين توقعات العملاء عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم فعلاً وكذلك قياس أهمية كل بعد من الأبعاد المكونة لجودة الخدمة ويسمى هذا النموذج أحياناً بنموذج الفجوة أو بمقياس الإدراكات حيث ما زال يستقطب السيرفكورال على كثير من الاهتمام والاستخدام من معظم الباحثين ، ويذكر Sousa أن النموذج كان قائماً على عشرة أبعاد لكنه ١٩٨٨م ولكن تم اختزاله إلى خمسة أبعاد تحتوي على أثنان وعشرون عنصراً يرتبط بها (Sousa.c.2011.p11).

- وبين عبد القادر (٢٠١٥م، ص ٦) في دراسته تلك الأبعاد الخمسة التي يقيسها ذلك النموذج:
 - الاعتمادية: هي القدرة على أداء ما تم تحديده مسبقاً بشكل موثوق ودقيق أي بمعنى درجة الاعتماد على مواد الخدمة ودقة إنجازها للخدمة المطلوبة والتسليم حسب الموعد وتعني كذلك تناسق الاداء وثباته والدقة في العمل وعدم ارتكاب الأخطاء.
 - الاستجابة: القدرة على التعامل مع متطلبات العملاء أو إنجاز تلك المتطلبات ووجود الرغبة في المساعدة وحل المشاكل والشكاوى التي تعترضهم والتعاون التام مع الزبون.
 - الملموسة: وهي التسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال مثل المعدات والماكينات والآلات والمباني والمقاعد وملابس العمال.
 - التعاطف: تفهم حاجات الزبون وفهم مشاكله والتعلم بلطف وودية والعناية الشخصية به.
 - الضمان أو الثقة أو الأمان: حيث تشتم الكفاءة والمصدقية والسرية والقدرة على خلق وكسب الثقة.
- أما بالنسبة للفجوات فقد ذكرها الضمور (٢٠٠٥م، ص ٤٣٩) وهي:
- الاختلاف بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لهذه التوقعات.
 - ما بين إدراك الإدارة لتوقعات العملاء ومواصفات الخدمة التي تم تصميمها.
 - الفرق بين مواصفات الخدمة والخدمة المقدمة فعلاً.
 - بين الخدمة المقترحة وما بين ما وعدت بها الإدارة إعلامياً وإعلانياً.
 - الاختلافات أو الانحرافات في جودة الخدمة المقدمة للعميل عن الخدمة المتوقعة.

ثانياً: سيرفيوف: نموذج أداء الخدمة: حيث قام الباحثان Taylor&Cronin بتصميم هذا النموذج عام ١٩٩٢م حيث تم اختياره على أربع قطاعات خدمية (المصارف، مطاعم الوجبات السريعة، مراكز الأمراض المعدية، شركات تنظيف الملابس) (Seck.A.M.2009.P6).

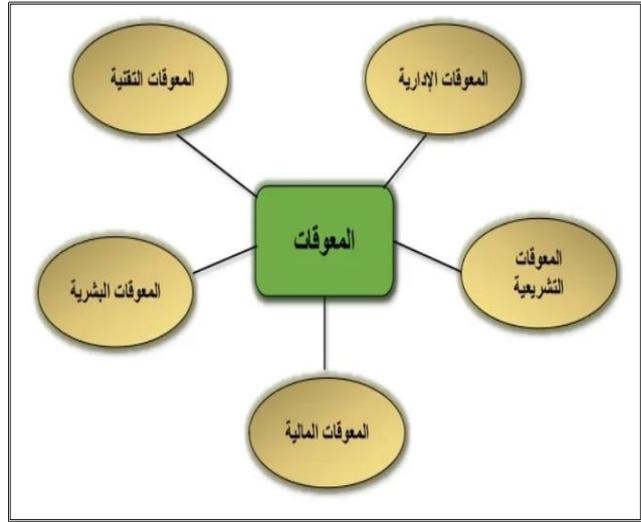
يعمل هذا النموذج على قياس الجودة من خلال الأداء الفعلي الذي يدركه الزبون وقد استخدم هذا النموذج نفس الأبعاد المستخدمة في السيرفكورال إلا أنه لا يعتمد على مبدأ الفجوات، بل يعتبر أن الجودة يساوي الأداء الفعلي المدرك (معلا، ١٩٩٨م، ص ٣٦٢).

المحددات والصعوبات التي تحد من فعالية استخدام نظم الإدارة الإلكترونية:

صنّف الدويك في دراسته (٢٠١٠م، ص ٧٠) المحددات والصعوبات إلى أربع تصنيفات رئيسية وهي كالتالي:

- محددات تنظيمية وإدارية.
- محددات بشرية.
- محددات تقنية أو فنية.
- محددات مالية.

في الشكل التالي الصعوبات والمعوقات التي تواجهه تطبيق الإدارة الإلكترونية:



شكل (٣) يوضح معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المصدر: المقدم، مصطفى، الإدارة الإلكترونية (٢٠١٧)، عرض تقديمي، مصر

أولاً: المحددات الإدارية:

يبين برهان (١٩٨٥ م، ص ٥٤) ورضوان (٢٠٠٤ م، ص ٤) أن هناك مجموعة من المحددات الإدارية ذكر منها:

- عدم وجود تنسيق بين مراكز الحاسبات الآلية في الاجهزة الحكومية المختلفة وكذلك عدم وجود سياسة عاملة موحدة على المستوى القومي في بعض الدول النامية في هذا المجال.
- تضارب الاختصاصات بين متخذي القرارات والتداخل في الأدوار فيما بينهم.
- الثقافة البيروقراطية المتأصلة في النفوس لدرجة اصبحت جزء من التراث والسلوك.
- وجود قيادات غير مؤهلة تقنياً وجاهلهم في استخدام نظم المعلومات الحديثة.
- قصور نظام الحوافر، وعدم مرونة نظام التوظيف مما يسبب عدم قناعة المؤهلين للعمل.
- عدم وضوح الرؤية المستقبلية للإدارة الإلكترونية.
- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.

ويوضح الخالدي (٢٠٠٧ م، ص ٨٩) والبداينة (٢٠٠٢ م، ص ١٦) أن المحددات الإدارية تتمثل في:

- غموض المفهوم: مازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذه المصطلح لذلك يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الارضية الفكرية له في المنظمات

- مقاومة التغيير: إن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية.

ثانياً: المحددات البشرية:

- هي جميع العوامل والمؤثرات البشرية السلبية في المنظمات والتي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث ذكر محمد (١٩٩٥م، ص ٥٦) وكارلسون (١٩٩٧م، ص ٦١) وفودة (١٤٢٠ هـ، ص ١٢١) بعضاً من تلك المحددات نذكر منها:
- عدم توفر الطاقات البشرية الكافية المتخصصة في علوم الحاسب الآلي بالشكل الذي يتفوق مع الاحتياجات الفعلية.
 - عدم كفاية المعاهد والمراكز التي تقوم بالتأهيل والتدريب في مجال الحاسبات.
 - عدم وجود حوافز مادية ومعنوية للعاملين على أجهزة الحاسب الآلي.
 - التخوف من استخدام الحاسب الآلي يؤدي إلى تقليص حجم القوى البشرية العاملة في مختلف الأنشطة الاجتماعية والاقتصادية الثقافية التي تطبق الحاسبات الآلية.
 - تخوف من الإصابة بأضرار صحية عند استخدام الحاسب الآلي.
 - مقاومة تأثير ادخال التقنية على وظائف الأفراد من حيث الغاء بعض الوظائف او الحاجة لإعادة تأهيل بعضها.
 - قلة الوقت الكافي والخبرة لدى المستخدم وانعدام الثقة في جهاز الحاسب الآلي المتمثل في الخوف من ضياع المعلومات.

ثالثاً: المحددات التقنية أو الفنية:

- هي العوامل والمؤثرات التقنية السلبية في المنظمات والتي تؤدي إلى الحد من تطبيق الادارة الإلكترونية وقد تناولت الدراسات تلك المحددات ومنها ما ذكره الحربي (١٤١٩هـ، ص ٨١-٨٠) كالآتي:
- صعوبة تعريب أجهزة الحاسب الآلي تؤدي إلى عدم تعريب تطبيقاته.
 - عدم وجود مواصفات أو معايير معينة للأنظمة يؤدي إلى استخدام أنظمة وبرامج كثيرة المشكلات وضعيفة الأداء.
 - التطور المتسارع لتقنية الحاسب الآلي مما جعل بعض أجهزة الحاسب الآلي القديمة عديمة الفائدة.
 - السرعة الكبيرة لتقدم أجهزة الحاسبات الآلية مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة الحالية، (برهان، ١٩٨٥م، ص ٦٢).
 - ضعف مستوى اللغة الإنجليزية عند بعض المختصين في مجال الحاسب الآلي، وضعف البنية التحتية للاتصالات، (المهيلي، ٢٠٠٥م، ص ١٣٥).
 - مخاطر في مرحلة نقل المعلومات أي التبادل بين أنظمة الحواسيب، (الجنبيهي، ٢٠٠٦م، ص ٢٥).

رابعاً: المحددات المالية:

- ❖ يشير الصباغ (١٩٩٦م، ص ٢٩٨) إلى أن التقنيات الإلكترونية المستخدمة في أمريكا تستنزف ما بين ثلاثة إلى سبعة آلاف دولار لدى العامل الواحد في المكاتب.
- ❖ يشير عيادة (١٩٩٧م، ص ١٧٧) إلى ارتفاع تكاليف وأسعار أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة التابعة له من طابعات وملحقاتها وماسح ضوئي وغيرها.

أهداف خدمات الإدارة الصحية الإلكترونية:

- يرى كل من (الطويل، ٢٠١٠م، ص ٦)، (خرمه، ٢٠٠٠م، ص ١٠٣)، (سعد، ٢٠٠٤م، ص ١١٣)، (خوجة، ٢٠٠٣م، ص ٢٢١) بأن أهداف جودة الخدمة الصحية هي:

- ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين.
- تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضى المستفيد (المريض) وزيادة ولاءه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية.
- تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الإدارة الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميها.
- تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل، إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساس من تطبيق الجودة.
- كسب رضى المستفيد (المريض) إذ أن هناك قيم أساسية لإدارة الجودة لا بد من توفرها في أي منظمة صحية تعمل على تحسين الجودة وتسعى لتطبيق نظم الجودة وبالتالي تطوير أداء العمل وبالنهاية كسب رضى المستفيد.
- تحسين معنويات العاملين، إذ أن المنظمة الصحية الخاصة هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

أبعاد جودة الإدارة الصحية الإلكترونية:

اتفق العديد من الكتاب ومنهم: (حامد، ٢٠٠٢م، ص ٢٠)، (محمود، والعلاق، ٢٠٠١م، ص ٤٢) (Chia-.p5) (Ming,et.al.,2002)، (ديوب، وعطية، ٢٠٠٥، ص ١٢٤): على أن ابعاد جودة الإدارة الصحية هي الاستجابة، والاعتمادية، والضمان، والملموسية، والتعاطف:

• بعد الاستجابة Responsiveness

يشير عبدالمحسن (٢٠٠٥م، ص ٤٥) أنها سرعة استجابة مقدمي الخدمة لمطالب واحتياجات الزبائن، ويرى (ديوب، وعطية، ٢٠٠٥، ص ١٢٤) بأن الاستجابة في مجال الإدارة الصحية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم لها. وأشار (Shaikh,2005.p515) أن الاستجابة في الخدمة الصحية تشير الى أن جميع المرضى بغض النظر عن أصلهم، وحالتهم، وخلفيتهم، يتلقون الرعاية السريعة من قبل كادر المستشفى مع حسن المعاملة والتعاون ووقت انتظار ملائم أو مناسب وغير مزعج. وذكر (حامد، ٢٠٠٢م، ص ٢٠) بأن الاستجابة في مجال الخدمة الصحية تشمل المتغيرات الآتية: السرعة في تقديم الخدمة الصحية المطلوبة، الاستجابة الفورية لاحتياجات المريض مهما كانت درجة الانشغال، الاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع المريض، الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى وأخبار المريض عن ميعاد تقديم الخدمة والانتهاؤها منها.

وعرف (المحياوي، ٢٠٠٦م، ص ٩٤) الاستجابة هي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة أو الطارئة للمريض من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة، فمثلاً ما هو مدى استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للمريض أو حل مشاكله المحددة.

• بعد الاعتمادية Reliability

يذكر (Cronin & Tylor,1992,p55) بأن الاعتمادية تعني قدرة مقدم الخدمة (الطبيب، المحلل، الممرض، وغيرهم) على أداء الخدمة الصحية التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها، فضلاً عن تقديمها بدرجة عالية من الدقة والصحة. وأوضح (Lovelock,1996,p465) بأن الاعتمادية تشير الى قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات.

وأكد (Goncalves,1998,p61) بأن الاعتمادية تعني قدرة مجهز الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه وأن الاعتمادية هي القدرة على تقديم الخدمة في الوقت المحدد بالدقة المطلوبة ومدى الوفاء بالالتزامات وأن الاعتمادية في مجال الإدارة الصحية تعني الالتزام بالمواعيد المحددة للمستفيدين (المرضى) فضلاً عن تسليم نتائج الفحوصات المخبرية والأشعة وغيرها الى المستفيدين حسب المواعيد المحددة وكذلك تخفيض نسبة المواعيد الملغاة الى أدنى حد ممكن. وأن الاعتمادية هي القابلية على أداء الخدمة بموثوقية وبمطابقة وبدقة عالية.

• بعد الضمان Assurance

أشار (محمود، والعلاق، ٢٠٠١م، ص ٤٢) الى أن هذا البعد هو العهد ويقصد به معلومات القائمين على تقديم الخدمة وكياستهم، وقدراتهم على استلهاهم الثقة والائتمان. وذكر (Shaikh,2002,p515) أن الضمان في مجال الخدمة الصحية ناتج عن اعتماد أو ثقة المرضى بالأطباء وكادر المستشفى، والثقة بمؤهلاتهم ومقدرتهم، وأكد (Shahril.et.al.,2004,p5) أن الضمان يعني المعرفة وحسن معاملة المستخدمين مقدمي الخدمة " وقابليتهم لإشاعة أو نشر روح الثقة والصدق، وأيضاً تشمل الاتصالات الشفوية والتحريرية بين مقدمي الخدمات والزبائن، وبين (رشود، ٢٠٠٨م، ص ٥٤) بأن الضمان يقصد به الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة والشعور بالحصول على خدمة جيدة والمحافظة على سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة وكذلك الاطمئنان على أرواح وممتلكات طالبي الخدمة

• بعد الملموسية Tangibles

ذكر (Chia-Ming, et.al.,2002,p5) أن الملموسية تشير الى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال. وأشار (Zeithmal.and.Britner,2003,pp28-31) الى أن الجوانب المتعلقة بلموسية الخدمة هي المباني وتقانة المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين والترتيبات الداخلية للمنظمة الصحية ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة، وغير ذلك. وأوضح (Shaikh&Rabbani,2005,p195) بأن بعد الملموسية في مجال جودة الخدمة الصحية يتضمن العناصر الآتية: مكاتب الاطباء نظيفة العاملین في المستشفى يستخدمون الوسائل أو الآلات القياسية، والوصفات الطبية (أدوية ومستلزمات طبية) يجب أن تكون سهلة الفهم، وذكر (حامد، ٢٠٠٢م، ص ١٩) بأن بعد الملموسية يعد من أبعاد جودة الخدمة الصحية ويشمل الآتي: جاذبية المباني والتسهيلات المادية، التصميم والتنظيم الداخلي للمباني، حداثة المعدات والأجهزة الطبية.

• التعاطف (الجوانب الوجدانية) Empathy

يرى (محمود، والعلاق، ٢٠٠١م، ص ٤٢) بأن التعاطف يشير الى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق انسانية راقية وبكل ممنونية ويشمل هذا البعد على خصائص مثل: مدى توفير الخدمة من حيث الزمان والمكان، والاتصالات، ودرجة فهم مورد الخدمة للمستفيد.

وأشار (Zeithaml,et.al.,2003, 31) بأن التقمص العاطفي يتمثل في إبداء روح الصداقة والحرص على المستفيد وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

وعرف (Shahril, et.al.,2004,5) التعاطف بأنه الحرص "الانتباه" والعناية الخاصة التي تقدمها المنظمة الصحية الى المستفيدين من خدماتها.

تطبيق الإدارة الإلكترونية:

مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة ومن تلك المراحل كما ذكرها ياسين ٢٠٠٥ (ص ٢٣٠ - ٢٣١) ما يأتي:

- **تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج التقليدي إلى النموذج الإلكتروني:** يتوقف نجاح الإدارة الإلكترونية على توفير متطلبات العمل الإلكتروني وصياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة المنظمة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكتروني وتحقيق التهيئة بأربعة مداخل وهي: تطوير وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية وتنمية الموارد الإلكترونية، ابتكار الثقافة الإلكترونية واستقطاب ورعاية صناع المعرفة.
- **تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية:** حيث تتكون البنية التحتية التقنية والمعلوماتية من موارد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات وموارد البيانات ونظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها حيث تعمل عناصر البيئة التحتية كمتغيرات مستقلة تؤثر في مدى اتساع الخدمة الإلكترونية ودرجة تطور المنظمة
- **إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية WWW:** حيث يوضح طبيعة الموقع وخصائصه مدى اعتماده على نموذج الأعمال الإلكترونية في المنظمة واستراتيجيتها التنافسية على شبكة الانترنت كما أن تصميم الموقع واختيار التقنيات وقواعد البيانات ونظم التحكم وأمن المعلومات تتأثر كلها بخيارات استراتيجية الإدارة عندما تقرر الدخول الى عالم الأعمال الإلكترونية.
- **إدارة المشروعات والمنظمات الافتراضية:** مفهوم المنظمة الافتراضية تعني قائم على ما يظهر، حيث تبدو المنظمة كأنها كينونه مستقلة واحدة، ولكنها في الواقع شبكة منظمات تشترك في تكوين هذه الكينونة الجديدة التي يغلب عليها طابع الاستقرار والتعاقد الدائم بين أعضائها.
- **توثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً وتطوير إجراءات العمل:** المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها. على سبيل المثال: إحدى الجهات الحكومية (الأحوال المدنية) قامت بأرشفة الملفات الورقية المحفوظة في أرشيف المكاتب التابعة لها والخاصة بالمواطنين والمقيمين بمستندات إلكترونية وبنسبة تحويل تصل إلى ٩٠٪، وتوثيق جميع الإجراءات وتطوير التقديم منها كي تتوافق مع تطور العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة وجودة الإنتاجية.

متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية كغيره من بقية المشاريع يحتاج إلى بيئة مناسبة تمكنه من تنفيذ عمله ليتحقق أهدافه وفق خطته وتحفزه على النجاح فالإدارة الإلكترونية كباقي الإدارات تتأثر وتؤثر بالبيئة المحيطة بها وتتفاعل معها، لذا فمشروع الإدارة الإلكترونية له عدّة متطلبات، كما يراها الغامدي وكريم في دراستهما (١٤٤٣، ص ٢٧) وهي كالنحو التالي:

البنية التحتية: إن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات: التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: وشددا على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

التدريب وبناء القدرات: يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، ونشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة. **توفر مستوى مناسب من التمويل:** بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

توفر الإدارة السياسية: بحيث يكون مسئول أو لجنة محددة تتولى تطبيق المشروع وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

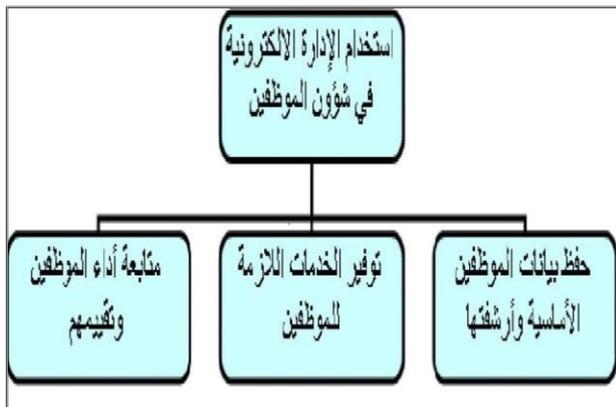
وجود التشريعات والنصوص القانونية: التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي لها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية: على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية لحماية الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، مع التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.

مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

أصبح تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات يزداد بتطور التكنولوجيا وانتشارها فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم النشاطات حسب ما يراه السالمي والسليطي (٢٠٠٨، ص ٢١٧) ويؤكد على ذلك ياسين (٢٠٠٥، ص ٢٩) بأن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب.

في الشكل أدناه مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات المنظمة:



شكل (٤) يوضح مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المصدر: محمد حمدي ٢٠١٤، مدونة الإدارة الإلكترونية

خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأمثل، وتحويلها إلى منظمات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في إنجاز معاملاته وإجراءاتها الإدارية وهناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وضحتها السالمي والسليطي (٢٠٠٨م، ص ٦٤، ٦٥)، وهي كالآتي:

إعداد الدراسة الأولية: وإعداد هذه الدراسة لا بد من تشكيل فريق عملي يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية؛ لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الإدارة العليا على بينة في كل النواحي المالية والفنية والبشرية. **وضع خطة التنفيذ:** لا بد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ بعد إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

تحديد المصادر: من هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

تحديد المسؤولية: لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بالتنفيذ والتمويل عند تنفيذ الخطة، ضمن الوقت المحدد والكلف المرصودة إليها.

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له يؤكد هذا الرأي الطائي (٢٠٠٢م، ص ١٥٦) ويرى ضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية (Hardware) والتنظيمية (Or ware) والبرمجيات (Software).

ولتوضيح تلك المتطلبات التي يمكن تصنيفها على النحو الآتي:

المتطلبات الإدارية: يشير ياسين (٢٠٠٥م، ص ٢٣٨) بضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة بالإضافة إلى ذلك ويتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والمعيقة لكل تطور وتحديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.

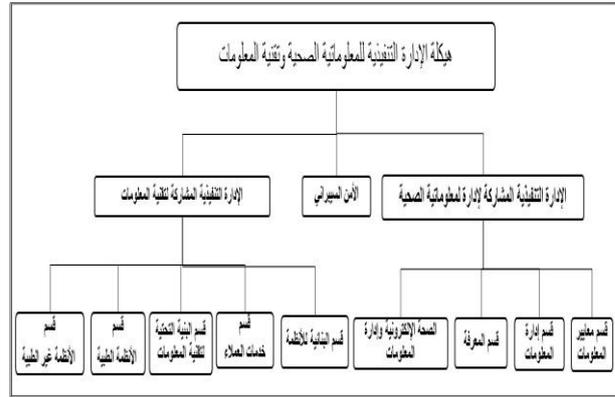
المتطلبات التقنية: يرى ياسين (٢٠٠٥م، ص ٢٣٥) على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة.

المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات ويرى نجم (٢٠٠٩م، ص ٢٠٠) أن أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية هي تنمية وتطوير الموارد البشرية، لإيجاد كوادر متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الإنترنت.

المتطلبات المالية: يرى الصيرفي (٢٠٠٩م، ص ٧٦) أن مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لذلك لا بد من توفير المال لذلك المشروع؛ لكي نضمن لها الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة.

المتطلبات الأمنية: يذكر السالمي والسليطي (٢٠٠٨م، ص ١٥٣) أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات سواء تتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها الإلكتروني أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة واطاحتها للجميع بشكل متساوي وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية والتكامل وتوفير المعلومات ومعرفة تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات وأمن المعلومات.

وفي الشكل أدناه الهيكل التنظيمي للإدارة التنفيذية للمعلوماتية الصحية وتقنية المعلومات في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.



شكل (5) يوضح الهيكل الإداري للإدارة التنفيذية للمعلوماتية الصحية وتقنية المعلومات في مدينة الملك فهد الطبية: المصدر: الباحثان

المحور الثاني: الأداء الوظيفي:

مفهوم الأداء الوظيفي: عرفه مصطفى (٢٠٠٢ م، ص ٤١٥) بأنه بلوغ الفرد أو فريق العمل أو المؤسسة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية.

ويعرفه (عاشور، ٢٠٠٥ م، ص ٢٥) على أنه "قيام الفرد بالأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد وتمط الأداء.

ويرى الطعمنة (٢٠٠٩ م، ص ٤٥) أن الأداء الوظيفي من أهم محاور العمل المهني في أي مجال وظيفي فإذا كان هذا الأداء مميزاً في ظل بيئة عمل يسودها العدل والمساواة، فإنه من المنطقي أن يأخذ هذا الأداء صاحبه إلى مكانة مرموقة في المنظمة التي يعمل فيها.

ويعرف المساعيد (٢٠١٥ م، ص ٨) الاداء الوظيفي انه: تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به "

ويعرفه سلطان (٢٠٠٣ م، ص ٢١٩) بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكون لوظيفة الفرد.

وبناءً على ما سبق يُعرف الأداء الوظيفي بأنه سلوك الفرد الذي يحفزه للقيام بأداء الأعمال الموكلة إليه وفقاً للأهداف المخطط لها من قبل المنظمة لإنجازها في التوقيت المحدد بكفاءة وفاعلية.

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي أهمها ما أشار إليه عبد المحسن (٢٠٠٢ م، ص ٦):

- الاختلاف في حجم العمل: فالمنظمة التي تعالج حجماً كبيراً في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمه أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه.
- التحسينات التنظيمية والإجرائية: فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة ككفاءة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.
- العوامل الفنية والتكنولوجية: تتمثل في الإدخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث أداء الموظفين يتحدد بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتوفرة.

وعوامل مؤثرة أخرى حسب دراسة (أشتون، ٢٠٠١م، ص٣٩) و (الشوابكة، ٢٠٠٨م، ص٤٢) يمكن تلخيصها كعوامل إدارية وإنسانية وهي كالتالي:

- **مشكلات الرضا الوظيفي:** يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والعكس صحيح، ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسئوليات والواجبات ونظام الترقيات في المنظمة.
- **غياب الأهداف المحددة.**
- **التسيب الإداري:** الذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة، بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد يعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة.
- **اختلاف مستويات الأداء وعدم نجاح الأساليب الإدارية في الربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصل عليه الموظف.**
- **تشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل** وتتضمن المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التدريب والمهارة والقدرة الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل والتي تحدد من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية وحاجات ورغبات الأفراد.

عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من ثلاث عناصر أساسية ذكرها (القرالة، ٢٠٠٨م، ص ٣٤، ٣٣):

- **الموظف:** ما يمتلك من مهارات واهتمامات، وقيم، واتجاهات، ودوافع.
- **الوظيفة:** ما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تتمتع بالتحدي، وتحتوي على عنصر التغذية الراجعة.
- **الموقف:** ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة، والتي تتضمن مناخ العمل ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

أبعاد الأداء الوظيفي (أداء المهام وأداء السابق):

يشير (Strom et al.2014.pp71-82) أن "الأداء حسب السياق" هو الجهد الفردي الذي لا يرتبط بشكل مباشر بالمهام والأنشطة الأساسية للوظيفة، ولكنه يرتبط بالتحفيز للمهام والعمليات التي تشكل البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية للوظيفة بينما يرتبط الأداء السياقي بنوعية العلاقات الاجتماعية للموظف مع مختلف أفراد المجتمع.

وتوضح دراسة (Pradhan&Jena,2016.p17) الفرق بين أداء المهام وأداء السياق حيث أن أداء المهام يتضمن أنماط السلوك التي تشارك مباشرة في إنتاج السلع أو الخدمات أو الأنشطة التي توفر الدعم غير المباشر للعمليات الفنية الأساسية، أما أداء السياق فيشمل أنماط سلوكية تدعم السياق النفسي والاجتماعي الذي يتم فيه تنفيذ أنشطة المهمة.

مكونات النظام الفعال لإدارة الأداء:

- **تحديد معايير الأداء:** تعد مرتكزاً لنظام الأداء الفعال والتي تهتم بالقيم التنظيمية وبتنتائج الأعمال وتحقيق الأهداف ومراجعة الأداء باستمرار مع ربط نظم التعويضات بمؤشرات الأداء التنظيمية ووجود نظام عادل ومنصف لجميع العاملين (ماهر، ٢٠٠٣م، ص٣٧٣).
- **مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:** تعد مقاييس كمية المخرجات جودة المخرجات الحدود الزمنية معايير العمل الأكثر أهمية لمهام الموظف وذلك بتحديد معدل الانحرافات (كامل، ١٩٩٧م، ص١٢٥).

- مناقشة أداء التقييم مع العاملين: حيث يتم مناقشة الجوانب المهمة وأوجه القصور والإيجابيات.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية: وهي الخطوة الأخيرة في الأداء وتتعلق باتخاذ المسؤول للإجراءات من شأنها تحسين الأداء (دهينة ٢٠١٤م، ص ٥٤)

فوائد نظام إدارة الأداء:

- تكمّن فوائد نظام إدارة الأداء بحسب ما يراه عبدالله، (٢٠١٩م، ص ٣٢، ٣٥) في الآتي:
- تحفز العاملين لزيادة الأداء إذ أن التعرف على نتائج النجاح السابق يساهم في تحقيق إنجازات مستقبلية.
- زيادة تقدير الذات للعاملين وفرق العمل فالحصول على التغذية العكسية حول الإنجاز يجعل الفرد مدركاً بقيمة العمل الذي أنجزه مما يزيد من ثقته بنفسه ويحسن أداءه.
- زيادة تبصره الأفراد بقدراتهم وحثهم على التطور من خلال تنبيههم لنقاط القوة والضعف لديهم للمساهمة في تطوير قدراتهم.
- تبصير المديرين بطبيعة ونوعية المرؤوسين لديهم ومدى مساهمتهم في إدارة المنظمة.
- التعريف بمهام العمل المطلوبة والمقاييس الدالة على الأداء بشكل واضح.
- وضع أهداف المنظمة بشكل واضح إذ يساعد نظام إدارة الأداء المنظمات في رسم الأهداف الاستراتيجية عموماً وأهداف الوحدات التنظيمية خصوصاً.
- تأهيل الأفراد بشكل أفضل.
- يقلل من حدوث المواقف السيئة كما يجنب السلوك السيء ويعمل نظام إدارة الأداء على التقليل من مخالفات الأفراد كما يساهم بانضباطهم في المعايير المحددة للعمل.
- تحسين الاتصالات بين الأطراف المشتركة.
- تهيئة المنظمة لقيادة التغيير والتحول نحو الأفضل.
- تحفيز العاملين وزيادة ارتباطهم بالمنظمة.

المحور الثالث: نظام الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية:

هي مجموعة من النظم المحوسبة الشاملة والمتكاملة التي صممت لحفظ ومعالجة وتوزيع واستخدام المعلومات المتعلقة بالجوانب الصحية والإدارية في المستشفى ((Hannah ball 2003.p10).

حيث أصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح المنظمات الحديثة، فالمنظمة تعتبر مركزاً لاتخاذ القرارات حتى تتمكن من بلوغ أهدافها، ومن ثم فهي تحتاج إلى المعلومات التي تعتبر سنداً ودعامة لاتخاذ القرارات (النجار، ٢٠٠٧م، ص ١٧).

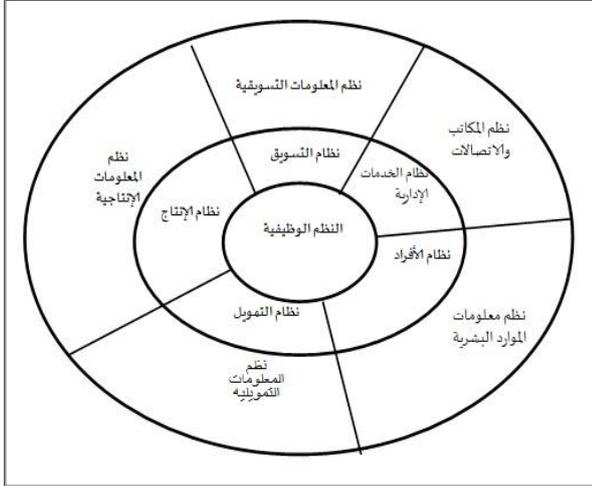
وتعتبر نظم المعلومات في مدينة الملك فهد الطبية من الأنظمة الفعالة والحديثة والمتطورة حيث نالت المدينة الطبية شهادة الأيزو ٢٧٠٠١ المتخصصة في إدارة أمن المعلومات وحازت أيضاً على المركز الأول على القطاع الصحي للتحويل الرقمي في المملكة العربية السعودية في دورته التاسعة للعام ٢٠٢١م.

❖ مفهوم نظم المعلومات الإدارية MIS Definition

"نظام يزود الأفراد بكافة البيانات والمعلومات المتعلقة بأداء أنشطة المؤسسة وتوفر هذه المعلومات بالكمية والجودة والتكلفة والتوقيت المناسب" (السيد وحجازي، ٢٠١، ص ٤٣). أما عن مكونات نظام المعلومات الإدارية فيوضح من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (6) النظام المتكامل للمعلومات الإدارية

المصدر: الطائي ٢٠١١، ص ٦٣



❖ أبعاد نظم المعلومات:

يتطلب استخدام نظم المعلومات بفاعلية، الفهم الكامل لأبعاده وهي كما يلي:

● **المنظمة:** وتتمثل في عناصرها الأساسية وهي (الأفراد، الهياكل، السياسات، الثقافة).

● **الإدارة:** وتتمثل في وظائفها وهي (التخطيط، التنظيم، التوجيه، مراقبة الموارد التنظيمية).

● **التكنولوجية:** وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها.

❖ موارد نظم المعلومات

نظام المعلومات المحوسب:

عرّف السيد (٢٠٠٥، ص ٥) نظام المعلومات على أنه " تلك النظم التي تهدف إلى توفير المعلومات وخدمات البيعة، ويجب أن يتضمن نظام المعلومات نظامين جزئيين على الأقل: الأول على تجميع النظام للمعلومات والثاني لتوفير خدمات المعلومات" وعرّف قنديلجي والجاني (٢٠٠٥، ص ٢٣) نظام المعلومات بأنه " مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبنها وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة إضافة إلى تحليل المشكلات " وأستخدم نظام المعلومات المحوسبة كمصطلح ويعني نظام المعلومات المعتمدة على الحاسوب ويرمز له اختصارا (CBIS) ويعني Computer based information systems وعرّفه قنديلجي والجاني (٢٠٠٥، ص ٢٣) بأنه النظام الذي يعتمد على المكونات المادية أو الأجهزة والمكونات البرمجية للحاسوب، في معالجة البيانات ومن ثم بث واسترجاع المعلومات. حيث يتكون نظام المعلومات المحوسب حسب قنديلجي والجاني (٢٠٠٥، ص ٢٤) كالتالي:

- **موارد الأفراد:** فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين من الممكن أن يكونوا كتبة وسكرتارية أو أطباء أو مديرين، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام، ومنهم محللو النظم، ومطورو البرمجيات ومشغلو النظام.
- **موارد الأجهزة:** والتي تشمل على مختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات ومنها الحواسيب والوسائط والأقراص الممغنطة أو الضوئية وملحقات الحواسيب، وشبكات الاتصال.
- **موارد البرمجيات:** وهيكل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، ومنها نظم التشغيل، والبرامج التطبيقية مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج قواعد البيانات.

- **موارد البيانات:** فالبيانات هي أكثر من أن تكون المواد الأولية لنظم المعلومات. وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة، لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل، ومن ضمنها البيانات الألف بائية والرقمية التقليدية، التي تمثل وتوصف تعاملات الأعمال، والأحداث والعناصر الأخرى.
- **موارد الشبكات:** تشتمل على تكنولوجيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل: الإنترنت والشبكات الخارجية مثل الأكسترنات.

❖ أنواع نظم المعلومات

هناك العديد من التصنيفات التي تطرق لها الباحثون، حيث تم تصنيفها بناءً على المستويات التنظيمية التي تخدمها تلك الأنظمة، النجار (٢٠٠٧ م، ص ٥٢)، (الدويك، ٢٠١٠ م، ص ٤٧)

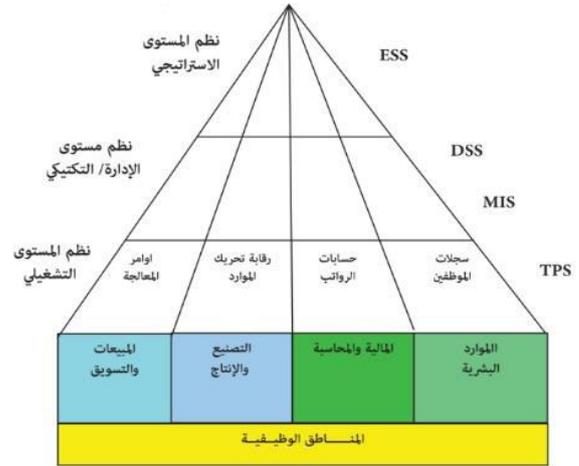
- **نظم المستوى التشغيلي:** وهي نظم تشغيلية تعمل على مراقبة النشاطات المختلفة والمعاملات التجارية في المؤسسة، من تسويق، إنتاج وتصنيع، المالية والمحاسبة، الموارد البشرية.
- **نظم المستوى الإدارة:** وهي نظم معلومات تعمل على مستوى مراقبة الإدارة، وعلى دعم مراقبة ومراجعة اتخاذ القرار، وإدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، وغالباً ما تدعم هذه النظم القرارات شبه المهيكلة.
- **نظم المستوى الاستراتيجي:** وهي نظم معلومات تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل والاستراتيجي للإدارة العليا، وتأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

ويمكن تقسيم نظم المعلومات إلى أربعة أنواع رئيسية حسب ما يراه النجار (٢٠٠٧ م، ص ٥٢) وهي:

- **نظم معالجة المعاملات TPS:** وهي نظم معلومات محوسبة، تعالج وتسجل البيانات الناتجة عن أحداث مبادلات الأعمال الروتينية اليومية الضرورية، وتخدم المستوى التشغيلي في المنظمة بجعل المعلومات متوفرة للمستخدمين داخل وخارج المنظمة عند طلبها على شكل تقارير.
- **نظم المعلومات الإدارية MIS:** وهي نظم معلومات مصممة لخدمة وظائف مستوى الإدارة، من خلال تزويد المديرين في الإدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن الأداء الحالي، والتقارير التاريخية، كما تخدم وظائف التخطيط والمراقبة، واتخاذ القرار في المستوى الإداري.
- **نظم دعم القرار DSS:** وهي نظم معلومات على مستوى إدارة المنظمة، تساعد المديرين لحل المشاكل النوعية باستخدام أدوات التحليل، وتعمل هذه النظم على تقديم الدعم المباشر للإدارة الوسطى والعليا.
- **نظم دعم المديرين التنفيذيين ESS:** وهي نظم معلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة، مصممة لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات غير المهيكلة من خلال التصاميم المقدمة.

ويضيف الحسنية (٢٠٠٢ م، ص ٣٤) والدويك (٢٠٢٠ م، ص ٤٩) نظامين آخرين وهي:

- **نظم أتمته المكاتب:** والتي تعني الاستخدام الكثيف لتكنولوجيا المعلومات (الحاسوب، الهاتف، الشبكات) والوحدات الميكانيكية والإلكترونية الأخرى بهدف زيادة إنتاجية وفعالية وقدرة العاملين في المكاتب وذلك من خلال تحسين جودة اتصالات المعلومات داخل المكتب الواحد وبين مكاتب وإدارات المنظمة المختلفة.
- **النظم الخبيرة:** والتي تستند على مجموعة من التقنيات المبرمجة والطرق المنطقية بالبحث عن طريق التفكير المنطقي وبدورها تقوم النظم بتقديم النصائح والحلول.



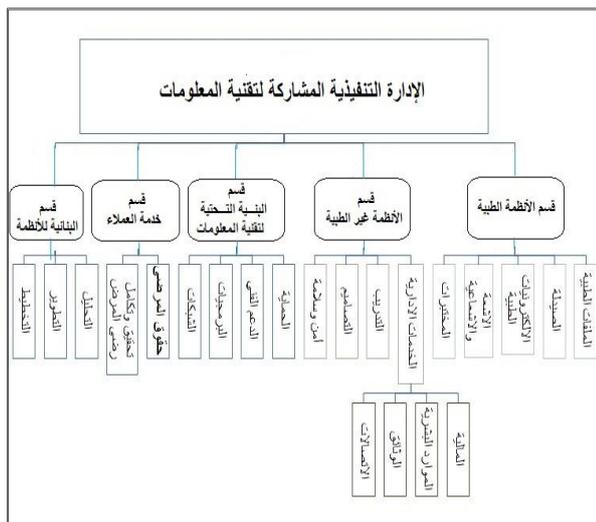
Source: Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. (2006). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall International, Inc., p. 42.

شكل (7) يوضح أنواع نظم المعلومات

❖ نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بمدينة الملك فهد الطبية

يقوم نظام إدارة الوثائق بإدارة ومتابعة وأرشفة المعاملات الصادرة والواردة إلكترونياً وترتبط نظام إدارة الوثائق الإلكترونية في نظام IDMS في متجر آبل لاستخدام البرنامج في الجهازين من أي مكان في العالم عن طريق الانترنت ويمكن النظام كلاً من المستخدمين الأفراد والشركات من الدخول للنظام عن بعد بصفة آمنة لنظام الوثائق الشخصي أو الحكومي ويساعد هذا النظام على عملية نقل المعاملات مما يؤدي الى رفع الإنتاجية وتوفير الوقت والتكلفة على الأفراد والشركات من جهة وعلى المدينة من جهة أخرى (الرياض، ٢٠١١م، عدد ١٥٨٩٥).

الشكل أدناه يوضح أقسام الإدارة التنفيذية المشاركة لتقنية المعلومات بمدينة الملك فهد الطبية.



شكل (8) الهيكل الإداري للإدارة التنفيذية المشاركة لتقنية المعلومات بمدينة الملك فهد الطبية، المصدر الباحثان

نظام التحويل الآلي:

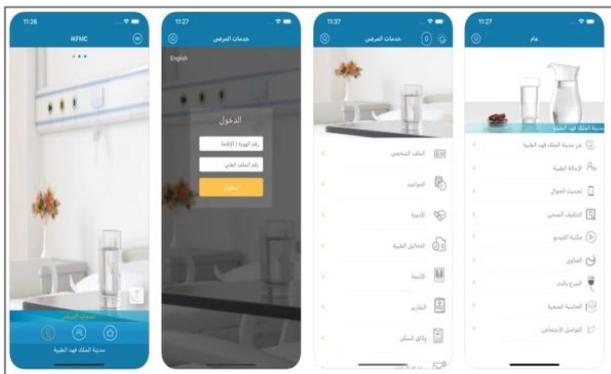
"تم إنشاء برنامج خاص لنظام التحويل الآلي بين مستشفيات المملكة ومدينة الملك فهد الطبية ومن ميزات هذا النظام أنه لا يحتاج للكثير من التجهيزات إنما يحتاج فقط لجهاز كمبيوتر وماسح ضوئي وخط هاتف للدخول للإنترنت ومن ثم الدخول لنظام التحويل الآلي للتقارير الطبية" (الرياض، ٢٠١١ م، عدد ١٥٨٩٥).

4-5 نظام EPIC:

يعتبر من الأنظمة المتطورة جدا والتي سعت مدينة الملك فهد الطبية إلى سرعة العمل به حيث يهدف النظام إلى تسجيل المعلومات الخاصة بالمرضى (أشعة، تحاليل طبية، علاجات) وربطها مع تاريخ المراجع المرضى، حيث يهدف إلى التنبؤ بالأمراض المحتملة والعمل على الوقاية قبل حدوثها للمريض ويتم ذلك عن طريق جمع المعلومات التي يوفرها النظام عن طريق قياس حياته السلوكية وتاريخه المرضى.

5-5 نظام السجل الطبي الإلكتروني HER:

يعتبر من السجلات الطبية المتكاملة والتي تحتوي على المعلومات الصحية للمريض والتي تمم الأطباء فيما يخص صحة المريض وتاريخه المرضى والإجراءات الطبية المتخذة من قبل الأقسام الطبية الأخرى وذلك من أجل تحسين جودة الرعاية المقدمة في المدينة الطبية.



شكل (9) يوضح خطوات تسجيل التقارير في المستشفيات

المصدر Electronic Health (medical) Record.2014. Amr Jamal, King Saud university,

5-6 نظام HIS:

هو نظام المعلومات الصحية Health Information System

ويعتبر من الأنظمة الحديثة التابعة لوزارة الصحة السعودية والتي سعت لتطبيقه على المدن الطبية والمستشفيات في المملكة العربية السعودية حيث يقوم هذا النظام بتوفير بيانات المرضى لجميع المستشفيات الخاصة والحكومية والعسكرية وربط تلك البيانات والمعلومات في قاعدة بيانات واحدة ليتمكن أي مقدم ومزود للخدمة الصحية الاطلاع عليها دون الحاجة لتأسيس أو فتح ملف مستقل.

5-7 نظام attendance system:

من الأنظمة الإدارية المستحدثة بشكل طارئ بمدينة الملك فهد الطبية في ظل الاحترازاات والإجراءات الوقائية للتصدي لجائحة كورونا حيث يهتم في ضبط الحضور والانصراف للموظفين والعاملين في المدينة الطبية ومن يؤدون أعمالهم خارجها.

5-8 تطبيق IKfmc

يتيح هذا التطبيق الوصول إلى المعلومات التي تمم المستفيدين (الأطباء والموظفين والمرضى) في مدينة الملك فهد الطبية حيث يمكن الأطباء الوصول إلى ملفاتهم الشخصية وعياداتهم والمرضى بالإضافة الاطلاع على جدول المناوبات، اما الموظفين فيتيح لهم الوصول الى ملفاتهم

		% of US Hospitals
Stage 7	Medical record fully electronic; CDO able to contribute to EHR as byproduct of EMR	0.0%
Stage 6	Physician documentation (structured templates), full CDSS (variance & compliance), full PACS	0.1%
Stage 5	Closed loop medication administration	0.5%
Stage 4	CPOE, CDSS (clinical protocols)	1.9%
Stage 3	Clinical documentation (flow sheets), CDSS (error checking), PACS available outside Radiology	8.1%
Stage 2	CDR, CMV, CDSS inference engine, may have Document Imaging	49.7%
Stage 1	Ancillaries – Lab, Rad, Pharmacy	20.5%
Stage 0	All Three Ancillaries Not Installed	19.3%

والتقييم والاجازات ومعرفة الرواتب والمكافئات، اما المرضى فيتيح لهم الوصول لملفاتهم ومعرفة المواعيد والعلاجات والتحليل والاشعة والتشخيص والتقارير.

شكل (10) يوضح التطبيق IKfmc الخاص بمدينة الملك فهد الطبية والمتوفر على منصة أبل " المصدر منصة Apple " 5-9 نظام " رمز "

يقوم هذا النظام في مدينة الملك فهد الطبية بربط العمليات في أنظمة الخدمات الإدارية من مختلف الإدارات والأقسام فيها وأعداد التقارير بموجبها لتمكين الإدارات التنفيذية من اتخاذ القرارات المناسبة.

5-10 تتوفر في مدينة الملك فهد الطبي العديد من الأنظمة للأقسام الطبية كالتالي:

نظم المختبرات الطبية:

نظم الاشعة ونظم الإشعاعات الحيوية

نظم الصيدلة

أنظمة الأجهزة الإلكترونية الطبية

أنظمة أجهزة المراقبة الحيوية الطبية

The screenshot shows a web-based patient registration form for the Kingdom of Saudi Arabia, Ministry of Health, Pediatric Hospital. The form is titled "KINGDOM OF SAUDI ARABIA, MINISTRY OF HEALTH, PEDIATRIC HOSPITAL, PATIENT REGISTRATION FORM". It contains several sections: "PATIENT DATA" with fields for Patient No, Registration Date, Name, Hospital Name, Birth Place, Age, Gender, Marital Status, Nationality, and Place of Origin; "PATIENT ID" with fields for ID No, Issue Place, and Issue Date; and "PATIENTS" with fields for Employer, Job, Address, Patient Type, and Patient No. The form is displayed in a web browser window with Arabic text and a sidebar menu.

شكل (11) يوضح أحد واجهات الأنظمة في مدينة الملك فهد الطبية: المصدر صحيفة الرياض، عدد ١٥٨٩٥ لعام، ١٤٣٣

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

يتناول الباحثان في هذا المحور لأهم الدراسات العربية والاجنبية النظرية والتطبيقية التي ارتبطت بتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية والتعرف على أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال باحثيها، مع التعرف على أهم المناهج المستخدمة في دراساتهم وكذلك ما هي أهم أنواع الأنظمة المستخدمة التي يجب توفرها في المنظمات وعرضت الدراسات في كل محور وفق ترتيب زمني تنازلي (من الأحدث إلى الأقدم) على النحو الآتي:

دراسة الحموز (٢٠١٦م) بعنوان: أثر تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية في المملكة الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التحقق في أثر تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية داخل المنظمة على الأداء المنظمة واستناداً إلى الدراسات السابقة طورت الباحثة نموذج البحث إلى التحقق في كيفية تأثير تطبيق إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي من حيث الابتكار ورضا العملاء والوقت للسوق والتكيف السريع وعمليات الموارد البشرية، اتبعت هذه الدراسة المنهج الكمي باستخدام أداة الاستبيان، وكان مجتمع الدراسة جميع العاملين في شركات الميكة الأردنية وزعت (١٢٠) استبانة على عينة الدراسة فقط (٩٠) استبيان تم استرجاعها وتم استبعاد (١١)، وتوصلت الدراسة إلى التأثير الإيجابي لإدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء التنظيمي وبالتالي توصي الباحثة الشركات في استخدام إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في المنظمات والاستثمار في حلول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية لما له من تأثير ارتفاع وزيادة الأداء التنظيمي وكفاءته ويتم ذلك في تمكين إدارة الموارد، وأثبتت نتائج الدراسة أن استخدام حلول إدارة الموارد البشرية الإلكترونية يساعد المنظمات على خفض التكاليف وتحسين الإجراءات من أجل تشغيل العمليات والمهام بشكل أسرع.

دراسة العمودي (٢٠١٧م) بعنوان: دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين نظام تقديم الخدمات.

هدفت الدراسة معرفة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفر متطلبات (المادية، البشرية، المالية، القانونية، الإدارية) والاعتماد على أساليب الإدارة الإلكترونية في تحسين نظام تقديم الخدمات بحيث تم استخدام المنهج النظري التحليلي عن درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى إلزامية مشاركة العميل في تقديم الخدمة اللذان ساهما في ظهور أنظمة تقديم الخدمات محسنة ومكاملة وجديدة و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: ظهور خدمات جديدة نتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية مثل الخدمات الذاتية، خدمات الرقمية، إن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة له أثر كبير على مستوى تصنيع لقاء الخدمة.

دراسة جبريل (٢٠٢٠) بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة ليبيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين وفقاً للمعوقات (البشرية، المالية، الإدارية، التقنية) وقد تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة والذي بلغ قوامه (٨٩) عاملاً ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة، وتمخض عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية قيد الدراسة جاء متوسطاً كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية وأخيراً قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أتباعها لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية محل الدراسة.

دراسة الأقرع (٢٠٢٠م) بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وأثرها في الأداء الوظيفي والتعرف على أثر المتغيرات (الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة) نحو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية وتكمن أهمية هذه الدراسة في جدية وحيوية موضوع هذه الدراسة وندرته في البحوث والدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية لكونها مفهوماً جديداً وحيوياً ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم منذ فترة التطور التكنولوجي والإلكتروني وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي والاستنباطي إضافة إلى الأدبيات والدراسات ذات الصلة وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظة قلقيلية وعددهم (٣٥٠) وأجريت على عينة قوامها (١٩٠) من العاملين في المؤسسات الحكومية في المحافظة في العام ٢٠١٩م وتوصلت الدراسة إلى تعزيز كفاءة العمل الإداري إضافة إلى أهمية توفير المستلزمات المالية والمادية الداعمة لبيئة الإدارة الإلكترونية.

دراسة المحمادي (٢٠٢٠م) بعنوان: أثر تطبيق أنظمة الأوراكل في فعالية إدارة الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للطيران المدني بجمدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أنظمة الأوراكل على فعالية الموارد البشرية بالهيئة العامة للطيران المدني السعودي كذلك معرفة واقع تطبيق أنظمة الأوراكل في الهيئة العامة للطيران السعودي وأثرها على فعالية البشرية والتعرف على معوقات تطبيق أنظمة الأوراكل في الهيئة العامة للطيران المدني السعودي وقد تكون مجتمع الدراسة من العاملين بالهيئة العامة للطيران المدني بمدينة جدة وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع لإجراء الدراسة عليهم بلغ حجمها (١٠٢) فرداً وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أظهرت الدراسة لمؤشرات إيجابية تبين أن هناك تطبيق بدرجة كبيرة لأنظمة الأوراكل مما ساهم في تطوير أداء العاملين وأوضحت الدراسة أن ضعف في تأهيل العاملين في التعامل مع التقنيات الإلكترونية الحديثة ومن ضمنها نظام أوراكل وأن شبكات الاتصال المستخدمة تنصف بالضعف مما يعيق عمل تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

تناول الباحثان في هذا المحور عدداً من الدراسات الحديثة التي تناولت نظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية التي يمكن أن تفيد الباحثان ، واستطاعا أن ينقحوا الدراسات لما هو أقرب مع متغير الإدارة الإلكترونية ، والأداء الوظيفي ، ومن هذه الدراسات التالي:

دراسة (2012) McCarty, A. بعنوان: قياس أثر التدريب في تنفيذ نظم معلومات إدارة المشاريع.

هدف البحث خلق فهم أفضل لممارسات ونتائج تدريب برامج إدارة المشاريع الصناعية الحالية. يبحث هذا البحث في استخدام التدريب والنتائج في صناعة PMIS، والانتشار والفعالية النسبية والكفاءة للعديد من طرق تقديم التدريب الشائعة الاستخدام في زيادة نتائج PMIS ، وعلاقات الخصائص الفردية والتنظيمية على النتائج، تم إجراء مراجعة موسعة متعددة التخصصات للأدبيات العلمية الموجودة لتطوير إطار عمل لقياس نتائج التدريب على برامج إدارة المشاريع. تم استخدام مدخلات الخبراء من لجنة مكونة من ٩ ممارسين بمتوسط ١٦,٧ عامًا من الخبرة المهنية المتعلقة بـ PM، و١٥,١ عامًا من الخبرة المهنية المتعلقة باستخدام برنامج PM للاختيار الموضوعي لعدد صغير من أفضل العناصر التي حصلت على أفضل الدرجات في الإطار المقترح للتضمين في مسحي تم إجراؤه على الممارسين. في المجموع، تم جمع ١,٢١ مسجلاً مكتملاً وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية. تشير نتائج البحث إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في معدلات الاستهلاك والفعالية والكفاءة بين طرق إيصال التدريب التي تم فحصها.

دراسة (2017) Arraiz, J.-I. بعنوان: قياس أنظمة أداء الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة.

استهدفت هذه الدراسة إمكانية استخدام التقنيات الرقمية لتحسين وإعادة تعريف عملية إدارة الأداء للموظفين داخل المؤسسات. تشير مراجعة الأدبيات إلى أن عمليات الأداء لا تعمل لتمثل إحدى النتائج الرئيسية في الأدبيات في صعوبة جمع الأدلة الصحيحة من أجل إجراء

محادثة ذات صلة بين المدير والموظف: أي الوصول إلى بيانات كافية من أجل إجراء قياس الأداء. تُستخدم الدراسة الحالية لاستكشاف اثنين وجهات نظر مختلفة: منظور تقني يبحث عن الدقة في تقييم الأداء، والآخر اجتماعي لقبول النتائج بين مختلف أصحاب المصلحة. يعمل الموظفون في العمل ويطورون خوارزمية تتنبأ بالأداء الفردي، أي: الدراية الفنية مقارنة بالملف الشخصي للموظف؛ السلوكيات مقارنة بقيم الشركة؛ والمخرجات مقارنة بالميزانية أو خطة العمل: من المرجح أن يزداد استخدام التكنولوجيا لدعم قياس الأداء - وهو محدود للغاية حاليًا - بشكل كبير. باستخدام النماذج التنبؤية، يمكن قياس الأداء وجمع البيانات في أي وقت، مثل تقنية جديدة أخرى، يعتمد نجاح نظام تقييم الأداء الإلكتروني على محددات الاعتماد. وتعتمد هذه التعقيدات إلى حد كبير على أصحاب المصلحة المختلفين والرئيس التنفيذي (أو مجلس الإدارة في النهاية) والمدبرين التنفيذيين والموظفين.

دراسة (2018) **Kharrazi, H., et al.** وموضوعها: التنبؤ بنموذج للسجلات الصحية الإلكترونية بمستشفيات الولايات المتحدة الأمريكية.

هدفت الدراسة بنضح اعتماد وظائف السجلات الصحية الإلكترونية بين المستشفيات الأمريكية حتى عام 2035. الطرق: تم استخدام مجموعة بيانات نموذج اعتماد السجلات الطبية الإلكترونية لجمعية نظم المعلومات وإدارة الصحة لتتبع عمليات الاستيعاب التاريخية لمختلف وظائف السجلات الصحية الإلكترونية وتعتبر ضرورية لتحسين جودة الرعاية الصحية وكفاءتها في المستشفيات. تم استخدام نموذج باس للتنبؤ بمعدلات الانتشار التكنولوجي لعمليات تبني السجلات الصحية الإلكترونية المتكررة حيث تخضع الترتيبات لتحسينات تكنولوجية سريعة. استخدمت التوقعات بيانات من 2006 إلى 2014 لتقدير مستويات التبني حتى عام 2035. النتائج: في 2014، أكمل أكثر من 5400 مستشفى السنوي + من إجمالي المستشفيات الأمريكية. في عام 2006، كانت غالبية مستشفيات الولايات المتحدة في مراحل 1 و 2. بحلول عام 2014، حققت معظم المستشفيات المراحل 3 و 4 و 5. وصل نموذج انتشار التكنولوجيا العام (أي نموذج باس) إلى مستوى معدل مربع من 0.91. تصور التوقعات النهائية اتجاهات مختلفة لكل مرحلة من مراحل تبني عام 2006، السنة الأولى من المراقبة، تم عرض قيم المرحلتين 0 و 1 حيث تم اعتماد السجل الصحي الإلكتروني قبل نظام إدارة المعلومات الصحية عبر الإنترنت الخاص بنظام بحلول عام 2007، وصلت المرحلة الثانية إلى ذروتها. وصلت المرحلة 3 إلى ذروتها الكاملة بحلول عام 2011، بينما بلغت المرحلة 4 ذروتها بحلول عام 2014.

دراسة (2018) **Ahmad Z., et al.** بعنوان: أثر تطبيق نظام معلومات إدارة الموارد البشرية على كفاءة ورضا الموظفين. هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم معلومات إدارة الموارد البشرية (HRMIS) على كفاءة الموظفين ورضاهم بعد تنفيذ النظام. تضمنت الدراسة 191 موظفًا من أقسام مختلفة في وحدة شرطة تيرينجانو. تم استخدام عينة عشوائية بسيطة لجمع البيانات وتم تحليلها باستخدام تحليل الموثوقية وتحليل التردد الوصفي وتحليل الارتباط من بيرسون. عندما تم اختبار هذه المتغيرات في وقت واحد، تظهر النتيجة أن تطبيق HRMIS وخصائص المستخدم ودعم المنظمة لها تأثير إيجابي على رضا موظفي وحدة شرطة Terengganu. توفر الدراسة أيضًا نظرة ثاقبة لمختلف أصحاب المصلحة ولاسيما لصانعي السياسات والأعضاء التنظيميين حول أهمية إنفاذ نظام إدارة الموارد البشرية في المنظمة.

دراسة (2019) **Lu Lin, Z., et al.** وموضوعها: تقييم التسهيلات الاجتماعية والظروف التي تدعم تكيف أنظمة الإدارة الإلكترونية بالمستشفيات.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم "التأثير الاجتماعي" (SI) و "الشروط التيسيرية" (FC) التي تدعم قبولاً للمرضات المعايير HEIMS في غانا باستخدام نموذج "النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا" (UTAUT). الأساليب: طبقت هذه الدراسة تصميم مسح تجريبي، تم استخدام استبيان المنصة الإلكترونية على الهواتف الذكية لجمع البيانات عن (660) ممرضة، تم عمل إحصائيات ما لتنبؤ بشكل كبير بنتائج "النية السلوكية" (BI) لاستخدام HEIMS بواسطة SI والجدير بالذكر أن كل من SI و FC كان لهما تأثير على سلوك استخدام

المرضات (UB) معنية سلوكية (BI) كوسيط، وهو ما يفسر إجمالي تباين ٤٢,١٪ في نية المرضات لاستخدام HEIMS. استنتاج كان اعتماد المرضات لنظام HEIMS من حيث UB متأثرًا بSI وBI، بينما كان SI وFC والتأثير الأقوى على BI (يعمل كوسيط) في UB لاعتماد واستخدام HEIMS بين المرضات في المستشفيات الغانية.

دراسة (2019) Al-Hajri, S. H. N. بعنوان: تطوير نظام تقييم الأداء في المديرية العامة للخدمات الصحية بسلطنة عمان. هدفت الدراسة إلى التعرف على العوائق التي تحول دون الاستخدام الفعال لنظام تقييم الأداء كأداة للتطوير المهني بالإضافة إلى ذلك، استكشاف العوامل التي منعت المقيمين من تنفيذ مقابلة تقييم الأداء المفتوحة. الهدف الآخر من هذا البحث الإجرائي هو تمكين أصحاب المصلحة من التعرف على قضايا نظام تقييم الأداء. يتكون تصميم البحث من مزيج من دراسة الحالة والبحث الإجرائي التشاركي. كانت العينة هادفة. تم إجراء جمع البيانات باستخدام مقابلات وجهًا لوجه مع مشرفين تضمنت ٢٠ مديرًا ورئيس قسم ومقابلتين متجانستين لمجموعات التركيز مع رؤوسيين تتألف من ٦ موظفين إداريين و ٨ ممرضات. تم تحليل البيانات من خلال التحليل الموضوعي وظهرت عشرة محاور من البيانات التي حققت أهداف البحث والإجابة على أسئلة البحث وتتكون نتائج الدراسة من نتائج قابلة للتنفيذ يمكن أن توفر صورة شاملة لموضوع البحث التي تشجع أعضاء فريق المشروع على البناء على النتائج لتطوير نظام تقييم الأداء الجديد الذي يمكن أن يحقق التطوير المهني، والاستنتاج الرئيسي للدراسة هو أن هناك أدلة على عدم وجود نظام واضح لإدارة تقييم الأداء. الآثار المترتبة على الدراسة النظرية والتطبيقية وأن معرفة أصحاب المصلحة في المنظمة حول تقييم الأداء قد تغيرت والآن أدركوا أهمية استخدامه للتطوير المهني.

دراسة (2020) Hassan Hadi, S., et al. وموضوعها: تطبيق نظام إدارة إلكتروني لإدارة معلومات الخريجين في الجامعات العراقية.

هدفت الدراسة إلى تجنب الأخطاء السابقة وتحسين خدمات الإدارة ومعلومات الطالب تلقائيًا وتقليل استخدام الورق وتسهيل الوصول إلى المعلومات وإكمال المهام بدقة عالية وتسريع إنجاز وثيقة المهام لمعلومات الطالب لاستخدامها لاحقًا. بالإضافة إلى التعرف على مزيد من الإدارة، له فوائد عديدة، بما في ذلك (أ) تبسيط العمليات وخفض التكاليف وتقديم المزيد من جودة الخدمة وتقليل وقت المعاملات الإدارية. (ب) تمكين الاتصال بين الطلاب والجامعة في الداخل والخارج. بعد اجتياز واجهة تسجيل الدخول تظهر واجهة أمان أخرى للطرف المصرح له حيث هناك أربعة أطراف أذن.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات التي أوردها الباحثان، فيما يلي أهم النقاط التي يمكن استخلاصها من تحليل تلك الدراسات.

من حيث الأهداف:

تباينت الأهداف الفرعية لدراسات أنظمة الإدارة الإلكترونية على مستوى أداء الموظفين، بالنسبة للدراسات العربية: اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على تحديد هدف الدراسة وهو فعالية أو أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية الحديثة في تحسين أداء المعلمين في جميع المؤسسات سواء كانت صحية كما ذكرت في دراسة جبريل (٢٠٢٠م)، أو في المؤسسات الأخرى المدنية مثل دراسة المحمادي (٢٠٢٠م) كما أكدت معظم الدراسات السابقة على إمكانية تحسين أداء العاملين بالمؤسسات والمنظمات من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية الفعالة التي تعتمد على أنظمة حديثة.

وبالنسبة للدراسات الأجنبية: اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة على أهمية استخدام نظم المعلومات كما في دراسة (2012) McCarty, A., وفعالية تطبيق نظام معلومات إدارة الموارد البشرية كما في دراسة (2018) Ahmad et al.

من حيث العينات:

تنوعت العينات ما بين الذكور والإناث، وما بين الذكور فقط من حيث العمر الزمني وتراوحت الأعمار الزمنية لعينات الدراسة وقد تفاوتت أحجام العينات المختارة في الدراسات السابقة للموظفين الذين تم اختيارهم ما بين كبير مثل دراسة (Ahmad Z., et al. (2018)، حيث بلغ عينة الدراسة (١٩١) موظفاً، كما بلغ عدد الأعداد صغيراً كما في دراسة (McCarty, A. (2012)، حيث كان عدد العينة (٩) ممارسين، لذا تراوح أعداد العينة في الدراسات ما بين (٠ - ١٩١) في الدراسات السابقة.

من حيث المنهج المستخدم:

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي المسحي لأنه تعتمد على وصف الظاهرة كما هي موجودة في الطبيعية، لذلك يكون المنهج المستخدم في الدراسة يتشابه مع الدراسات العربية والأجنبية وهو (المنهج الوصفي المسحي).

من حيث الأدوات المستخدمة:

اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدامها لأداة من أدوات الدراسة ألا وهي إعداد استبيان من قبل الباحثان ليصف واقع استخدام أحد أنظمة الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

أوجه الاستفادة من نتائج البحوث والدراسات السابقة في الدراسة الحالية:

قام الباحثان بتصنيف الدراسات السابقة إلى قسمين، الدراسات العربية، الدراسات الأجنبية، وتمثلت أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

بالنسبة للدراسات العربية:

استفاد الباحثان من نتائج الدراسات السابقة في استخدامها كمؤشر يستدل به في صياغة أسئلة الدراسة، وفي التعرف على مفاهيم اصطلاحية لمتغيرات الدراسة الحالية التي استطاع الباحثان تناولها بالدراسة، بالإضافة إلى التعرف على الاستبيانات المستخدمة في كل دراسة، والتي يمكن أن تسهم في إعداد الاستبيان من قبل الباحثان.

كذلك استفاد الباحثان من نتائج الدراسات السابقة في استخدامها لعينات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في استخراج النتائج. كما استفاد الباحثان من نتائج بحوث ودراسات هذا المحور في التعرف على الاستبيانات المستخدمة لتكافؤ العينة وتحديد عدد العبارات التي تكون في الاستبيان.

بالنسبة للدراسات الأجنبية:

استفاد الباحثان من نتائج الدراسات السابقة في تحديد الجوانب البحثية للدراسة الحالية في التعرف أدبيات الدراسة والشكل المنهجي للبحث الحالي وما يتوقع أن يقوم به، والتي أفادت الباحثان في رسم فصول الدراسة الحالية.

وقد استنتج الباحثان من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة العربية أن هناك قصوراً كبيراً في استخدام نظام إدارة الكتروني في الدول العربية وخاصة المملكة العربية السعودية تحديداً المؤسسات الطبية.

الخلاصة

مما سبق عرضه في هذه الفصل، حيث احتوى على مجموعة من المحاور شملت الشكل الهيكلي للدراسة، حيث تضمن مقدمة بسيطة حول الإدارة الإلكترونية وكيفية تطبيق أحد الأنظمة الإلكترونية التي تحول النظم التقليدية الورقية في العمل الإداري الصحي إلى نظام الكتروني يوافق العصر التقني، ثم جاءت مشكلة الدراسة لتدور حول تساؤل رئيسي وهو التعرف مدى تأثير تطبيق نظام إلكتروني بمدينة الملك فهد الطبية على أداء موظفيها، وارتبط التساؤل بهدف رئيسي في مشكلة الدراسة، وجاءت أهمية الدراسة لتضيف ما هو جديد من خلال نتائج الدراسة التي يتم استخلاصها من نتائج الدراسة لتكون إضافة علمية لباقي المنظمات الصحية في المملكة بشكل كلي، ثم تم تناول حدود الدراسة ومصطلحاتها الإجرائية التي يعتمد عليها الباحثان في دراسته وتم الانتهاء بعدد من الدراسات الحديثة عربية وأجنبية تفيد الباحثان في دراسته واستخلص منها ما تم الاستفادة منها من حيث الهدف، والأداة، ومدى التشابه والاختلاف عن باقي الدراسات.

إجراءات الدراسة

تمهيد:

يعرض الباحثان في هذا الفصل إيضاحاً للمنهجية التي اتبعها للإجابة على أسئلة الدراسة، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم يعرض لكيفية بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها وأساليب المعالجة الإحصائية التي يستخدمها في تحليل البيانات والمعلومات إحصائياً.

منهج الدراسة:

بما أن هذه الدراسة استهدفت الكشف عن "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض" فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والذي عرفه عدس وعبيدات وعبدالحق (٢٠١٢، ص٩٦) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى".

حيث تم توظيف المنهج الوصفي المسحي للكشف عن أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحثان وبذلك فإن مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة (عدس، ٢٠١٢، ص٩٦). ولقد تكون مجتمع الدراسة من موظفي مدينة الملك فهد الطبية بالرياض في العام الدراسي ١٤٤٣هـ. وعليه فقد يبلغ حجم مجتمع الدراسة من الموظفين (١٥٠) ويمثلون الوظائف المختلفة بمدينة الملك فهد الطبية.

عينة الدراسة:

يتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تبلغ عينة الدراسة من الموظفين وتبلغ (١٥٠) ويمثلون عينة قصدية من مجتمع الدراسة بمدينة الملك فهد الطبية، لتلك الفئة وهي عينة ممثلة من المجتمع الأصلي للدراسة.

خصائص أفراد عينة الدراسة:

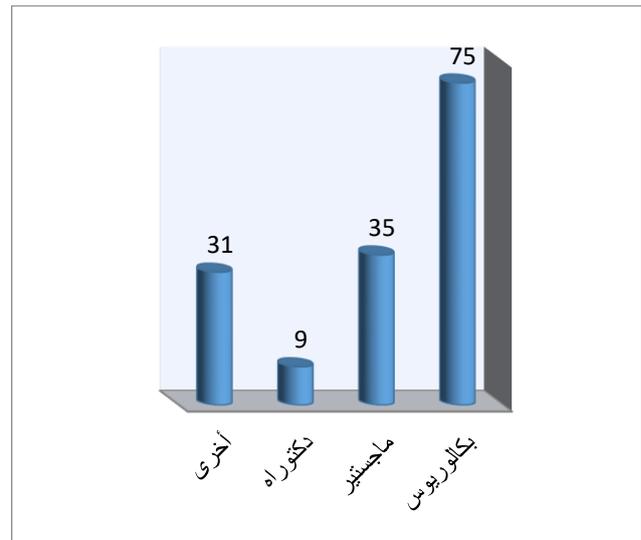
تتصف أفراد عينة الدراسة بعدد من الخصائص في ضوء متغيرات الدراسة يمكن توضيحها فيما يلي:

١- مستوى التعليم:

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير مستوى التعليم

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريوس	٧٥	%٥٠
ماجستير	٣٥	%٢٣,٣
دكتوراه	٩	%٦,٠
أخرى	٣١	%٢٠,٧
الإجمالي	١٥٠	%١٠٠

يتضح من الجدول المبين أعلاه، الموظفين العاملين بمدينة الملك فهد الطبية تباينت مؤهلاتهم ما بين البكالوريوس وماجستير ودكتوراه وأخرى، حيث كان عدد الحاصلين على البكالوريوس (٧٥) بنسبة %٥٠. بينما الحاصلين على ماجستير عدد (٣٥) بنسبة %٢٣,٣، وعدد الحاصلين على دكتوراه عددهم (٩) بنسبة %٦,٠ من عينة المجتمع الأصلي، وعدد الحاصلين على أخرى عددهم (٣١) بنسبة %٢٠,٧ وهذا يبين تباين مؤهلات الموظفين وأكثرهم من الحاصلين على بكالوريوس.



شكل (١) يبين نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة في الموظفين بمدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير مستوى التعليم

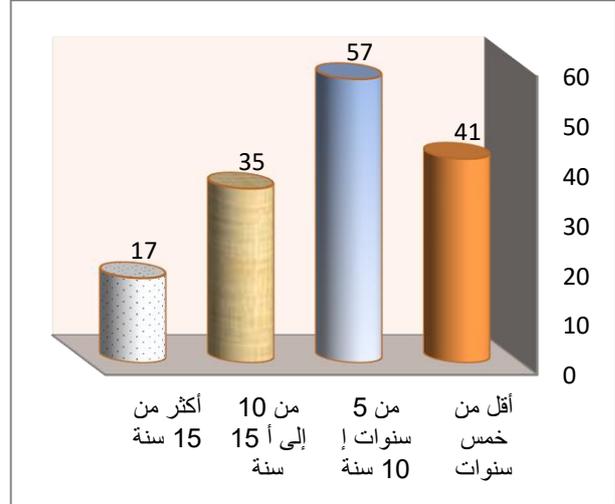
٢- عدد سنوات الخبرة:

جدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	٤١	%٢٧,٣
من ٥ إلى ١٠ سنوات	٥٧	%٣٨,٠

من ١٠ إلى ١٥ سنة	٣٥	٢٣,٣٪
أكثر من ١٥ سنة	١٧	١١,٣٪
الإجمالي	١٥٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق أن موظفي مدينة الملك فهد الطبية، كانت سنوات خبراتهم العملية في المجال الطبي تتراوح ما بين الأربع سنوات إلى ست عشرة سنة، حيث كان الحاصلين على أقل من خمس سنوات عددهم (٤١) سنوات بنسبة ٢٧,٣٪، بينما كان الموظفون الحاصلين الذين حصلوا خبرات من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنة عددهم (٥٧) سنة بنسبة ٣٨,٠٪، والذين كان خبراتهم من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة عددهم (٣٥) سنة بنسبة ٢٣,٣٪، وعدد الموظفين الذين حصلوا على خبرات أعلى من ١٥ سنة عددهم (١٧) بنسبة ١١,٣٪.



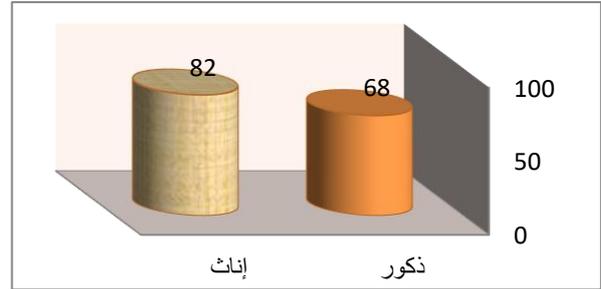
شكل (٢) يبين نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة بين الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير سنوات عدد سنوات الخبرة.

٣- الجنس:

جدول (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	٦٨	٤٥,٣٪
أنثى	٨٢	٥٤,٧٪
الإجمالي	١٥٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول السابق أن الموظفين العاملين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض تراوحت عينتهم من حيث الجنس، حيث نجد أن نسبة الذكور كان عددهم (٦٨) بنسبة ٤٥,٣٪، بينما كان عدد الإناث (٨٢) بنسبة ٥٤,٧٪.



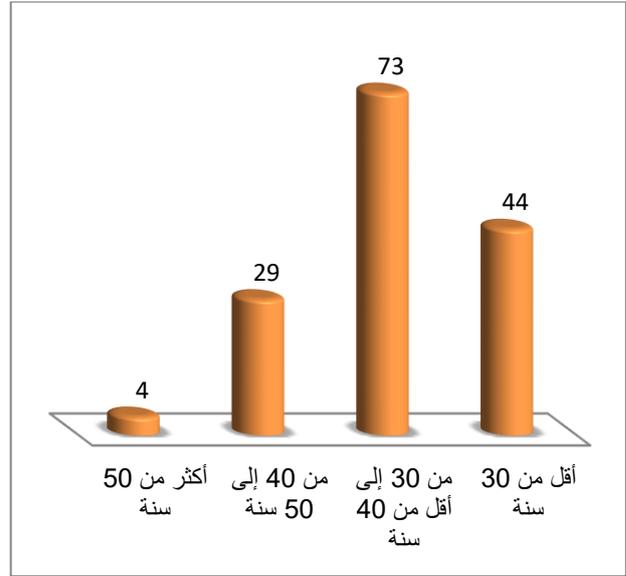
شكل (٣) يبين نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير الجنس

٤- العمر:

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير العمر.

النسبة المئوية	التكرارات	الاطلاع على الرؤية
٢٩,٣٪	٤٤	أقل من ٣٠ سنة
٤٨,٧٪	٧٣	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة
١٩,٣٪	٢٩	من ٤٠ إلى ٥٠ سنة
٢,٧٪	٤	أكثر من ٥٠ سنة
١٠٠٪	١٥٠	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن عدد أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية تراوحت العينة وفقاً لمتغير العمر ما بين أقل من ٣٠ سنة إلى أكثر من ٥٠ سنة، حيث كان الموظفين الذين كان عمرهم أقل من ٣٠ سنة عددهم (٤٤) بنسبة ٢٩,٣٪، بينما عدد الذين أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة عددهم (٧٣) بنسبة ٤٨,٧٪، وعدد الذين بلغوا من ٤٠ إلى ٥٠ سنة عددهم (٢٩) بنسبة ١٩,٣٪ والذين بلغوا أكثر من ٥٠ سنة عددهم (٤) بنسبة ٢,٧٪.



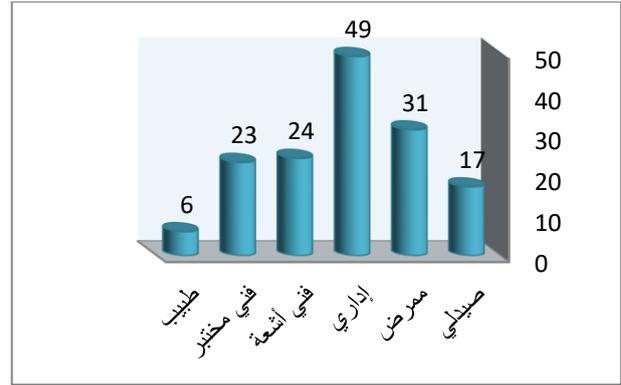
شكل (٤) يبين نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير العمر.

٥- مسمى الوظيفة:

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير مسمى الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرارات	مسمى الوظيفة
٪١١,٣	١٧	صيدلي
٪٢٠,٧	٣١	ممرض
٪٣٢,٧	٤٩	إداري
٪١٦,٠	٢٤	فني أشعة
٪١٥,٣	٢٣	فني مختبر
٪٤,٠	٦	طبيب
٪١٠٠	١٥٠	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن عدد أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية تراوحت العينة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي ما بين صيدلي إلى طبيب، حيث كان المسمى الوظيفي صيدلي عددهم (١٧) بنسبة ٪١١,٣، بينما عدد مسمى ممرض عددهم (٣١) بنسبة ٪٢٠,٧، وعدد الذين إداري عددهم (٤٩) بنسبة ٪٣٢,٧، وعدد فني الأشعة (٢٤) بنسبة ٪١٦,٠، وعدد فني مختبر (٢٣) بنسبة ٪١٥,٣، بينما عدد الأطباء كانوا (٦) بنسبة ٪٤,٠.



شكل (5) يبين نسبة توزيع أفراد عينة الدراسة في مدينة الملك فهد الطبية وفقاً لمتغير مسمى الوظيفة

أداة الدراسة:

وصف الاستبيان:

تكون الاستبيان من مجموعة من العبارات وعددها (٥٤) عبارة تشمل خمس محاور , المحور الأول: واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد الطبية, وعدد عباراته (١٨) عبارة, والمحور الثاني: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين, وعدد عباراته (١٠) عبارة, والمحور الثالث: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض, وعدد عباراته (١٣) عبارة, والمحاور الرابع: أثر مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين, وعدد عباراته (١٣) عبارة, والمحور الخامس: أكثر نظم إدارة الكتروني تأثيراً, ويتكون من خمس اختيارات.

تصحيح الأداة:

تم تصحيح أداة الدراسة من خلال استجابات الدراسة حيث تتكون بدائل الاستبيان من (موافق بشدة-موافق-محايد-غير موافق-غير موافق بشدة) ودرجاته بالترتيب كالتالي (٥-٤-٣-٢-١) حيث تأخذ نتائج البدائل الدرجة لكل استجابة ويتم تجميع الاستجابات للمفحوص لتكون درجة استجابة الموظف بمدينة الملك فهد الطبية والدرجة الكلية = عدد مفردات (٥٤) في حاصل ضرب الدرجة الكبرى لاستجابة العبارة+ درجة المحور الخامس.

خطوات بناء الأداة:

بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة حيث تكونت الاستبانة الموجهة إلى عينة من الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية في العام الدراسي ١٤٤٣هـ وتكونت صورتها المبدئية من (٥٤) عبارة, وبعد تحكيم الاستبانة وإضافة وتعديل بعض العبارات بناء على إجماع نفس النسبة على ذلك, إلى أن بلغت عبارات الاستبانة في صورتها النهائية (٥٤) عبارة مقسمة إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: تناول البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة مثل:

الجنس. مسمى الوظيفة. مستوى التعليم العمر. عدد سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: وتكون من (٥٤) عبارة مقسمة على أربع محاور رئيسية كما يلي:

- المحور الأول: واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد الطبية من وجهة نظر الموظفين العاملين, وتكون

من (١٨) عبارة.

٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٩	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٠	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣١	١	%١٠٠	٠	٨	٣
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٢	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٣	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٥
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٤	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٦
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٥	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٧
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٦	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٨
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٣٧	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٩
١	%١٠٠	٠	٨	٣٨	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٠
١	%١٠٠	٠	٨	٣٩	١	%١٠٠	٠	٨	١١
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٠	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٢
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤١	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٣
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٢	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٤
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٣	١	%١٠٠	٠	٨	١٥
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٤	١	%١٠٠	٠	٨	١٦
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٥	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٧
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٦	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٨
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٧	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	١٩
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٨	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٠
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٤٩	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢١
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٥٠	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٢
٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٥١	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٣

٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٥٢	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٤
٤٢	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٥٣	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٥
٤٣	١	%١٠٠	٠	٥٤	٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٦
					٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٧
					٠,٧٥	%٨٧,٥	١	٧	٢٨

وفي ضوء النتائج الموضحة بجدول (٥) تم الابقاء على المفردات كما هي.

الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قام الباحثان بتطبيقها ميدانيًا على عينة الدراسة، ثم قام الباحثان بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة المحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما توضح ذلك الجداول الآتية:
جدول (٦) معاملات ارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبانة الكلية.

م	المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
١	واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية.	**٠,٩٢٨
٢	أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين.	**٠,٦٥٤
٣	أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري.	**٠,٩٣٥
٥	أثر مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية.	**٠,٨٢٨

يتضح من الجدول السابق وجود ارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية لها، حيث تراوح معامل الارتباط ما بين ٠,٧٦٠ إلى ٠,٩٣٥ للمحاور الأربع، ويعد ذلك ارتباطاً جيداً، ويؤكد على الصدق الداخلي للاستبانة.

جدول (٧) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية لكل محور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
١	**٠,٤٦١	١١	**٠,٦٤١
٢	**٠,٤٤١	١٢	**٠,٨٠٣
٣	**٠,٣٨٨	١٣	**٠,٧٩٧
٤	**٠,٦٤٦	١٤	**٠,٤٠٨

**٠,٤٦١	١٥	**٠,٦٠٨	٥
**٠,٧٠٨	١٦	**٠,٥٤٦	٦
**٠,٦٥٦	١٧	**٠,٦٤٣	٧
**٠,٥٩٠	١٨	**٠,٥٣٧	٨
		**٠,٦٧٨	٩
		**٠,٧٠٠	١٠

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع المحور.

جدول (٨) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية لكل محور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠,٥٢٠	١
**٠,٥٧٢	٢
**٠,٤٨١	٣
**٠,٤٩٨	٤
**٠,٤٧٣	٥
**٠,٤٧٨	٦
**٠,٥٠٩	٧
**٠,٥٢٠	٨
**٠,٤٧٩	٩
**٠,٣٧٦	١٠

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع المحور.

جدول (٩) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية لكل محور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠,٨٤٦	١١	**٠,٧٨٤	١
**٠,٨٣٥	١٢	**٠,٧٨٨	٢
**٠,٨٢٨	١٣	**٠,٦٧٢	٣
		**٠,٤٢٧	٤
		**٠,٦٢٦	٥
		**٠,٧٦٦	٦
		**٠,٨٧٧	٧
		**٠,٦٤٩	٨
		**٠,٧٩١	٩
		**٠,٦١٤	١٠

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع المحور.

جدول (١٠) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية لكل محور

معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة
**٠,٥٦٩	١١	**٠,٧١٠	١
**٠,٧١٣	١٢	**٠,٥٥١	٢
**٠,٥٦٩	١٣	**٠,٤٤٤	٣
		**٠,٧٨٣	٤
		**٠,٨٥٤	٥
		**٠,٧٨٩	٦

		٠,٨٣٦**	٧
		٠,٧٤٦**	٨
		٠,٨١٥**	٩
		٠,٧١٣**	١٠

يلاحظ ** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل

يتضح من الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع المحور موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) فأقل مما يدل على صدق اتساقها مع المحور.

ثبات أداة الدراسة:

ثبات الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على نفس الأشخاص. (العساف، ٢٠٠٦م، ص ٤٣٠). وقد قام الباحثان بقياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات الفاكرونباخ، (Cronbach's Alpha α) والجدول التالي يوضح معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة على النحو التالي:
جدول (١٢) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

م	المحور	عدد العبارات	معامل الثبات
١	واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية.	١٨	٠,٨٠٤
٢	أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين.	١٠	٠,٨٤٣
٣	أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري.	١٣	٠,٩٧٥
٤	أثر مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية.	١٣	٠,٨٦٥
	الثبات الكلي للأداة		٠,٨١٨

يتضح من الجدول السابق وجود ثبات عالٍ لمحوري الدراسة وأيضاً الأداة بصورة مجملية، حيث تراوحت معاملات الثبات لمحوري الاستبانة بين (٠,٨٤٣-٠,٩٧٥)، بينما بلغ ثبات الأداة الكلية (٠,٩٤٧) وهو معامل ثبات عالٍ يمكن الوثوق به.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٤/٥ = ٠,٨٠)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

- من ١ إلى أقل من ١,٨٠ يمثل درجة (غير موافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠ يمثل درجة (غير موافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠ يمثل درجة (محايد) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠ يمثل درجة موافقة (أوافق) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
 - من ٤,٢٠ إلى ٥,٠ يمثل درجة موافقة (أوافق بشدة) نحو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.
- وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): للتحقق من صدق أداة الدراسة، وذلك بإيجاد العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه.

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

تم استخدام اختبار ت (T-Test): للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة.

نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرضًا لنتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة من خلال العرض لاستجاباتهم على محاورها بصفة مجملة وذلك على النحو التالي:

أولاً: نتائج الدراسة وتفسيرها:

نتائج السؤال الأول ومناقشتها وتفسيرها: ما واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين؟

للإجابة عن السؤال السابق قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكشف عن " واقع تطبيق نظام الإدارة الإلكتروني في مدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين"، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلٍ منها، وذلك كما يلي:

جدول (١٣) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة على السؤال: واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين ن=١٥٠

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					ك & %	العبارة	م
				أوافق	أوافق	متحيد	غير موافق	غير موافق			
أوافق بشدة	١	٠,٤٦٩	٤,٧٤٠٠	١١٣	٣٥	٢	٠	٠	ك	يتوفر برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف القيام بحفظ البيانات واسترجاعها.	١
				٧٤,٨	٢٣,٢	١,٣	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٣	٠,٥٣٩	٤,٦٦٦	١٠٥	٤٠	٥	٠	٠	ك	تعتمد المدينة الطبية على نظم إدارة الكترونية حديثة بهدف تطوير أداء العمل.	٢
				٦٩,٥	٢٦,٥	٣,٣	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٤	٠,٦٢٢	٤,٦٠٦	٩٩	٤٥	٥	٠	١	ك	يُعد النظام الإداري الإلكتروني شرطاً أساسياً في الأعمال الإدارية ويتم الاعتماد عليه بشكل كبير.	٣
				٦٥,٦	٢٩,٨	٣,٣	٠	٠,٧	%		
أوافق بشدة	١١	٠,٨٩٥	٤,٣٨٦	٨٨	٤١	١٥	٣	٣	ك	تساير المدينة الطبية الدول المتقدمة في تطبيق النظم الإدارية الإلكترونية.	٤
				٥٨,٣	٢٧,٢	٩,٩	٢	٢	%		
أوافق بشدة	٢	٠,٤٩٠	٤,٦٩٣	١٠٦	٤٢	٢	٠	٠	ك	يسهل تطبيق النظام الإلكتروني إلى حفظ البيانات واسترجاعها في وقت الحاجة.	٥
				٧٠,٢	٢٧,٨	١,٣	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٨	٠,٦١٩	٤,٥٤٦	٩٠	٥٤	٤	٢	٠	ك	تطبيق النظم الإلكترونية يزيد من القدرة على إيجاد الحلول للمشاكل الإدارية.	٦
				٥٩,٦	٣٥,٨	٢,٦	١,٣	٠	%		
أوافق بشدة	٦	٠,٥٣٣	٤,٥٨٦	٩١	٥٦	٣	٠	٠	ك	تساعد نظم الإدارة الإلكترونية في الإدارة وتحليل ومعالجة البيانات.	٧
				٦٠,٣	٣٧,١	٢	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٩	٠,٦٨٢	٤,٥٠٦	٩١	٤٥	١٣	١	٠	ك	تطبيق النظام الإداري الإلكتروني أصبح الأساس في نجاح المنظومة الإدارية بالمدينة الطبية.	٨
				٦٠,٣	٢٩,٨	٨,٦	٠,٧	٠	%		
أوافق بشدة	٥	٠,٤٧٧	٤,٦٥٣	٩٨	٥٢	٠	٠	٠	ك	الحصول على بيانات المريض أو العميل يعتمد على استخدام الأنظمة الإلكترونية.	٩
				٦٤,٩	٣٤,٤	٠	٠	٠	%		
أوافق بشدة	١٧	١,٤٠٥	٣,١٨٠	٣٩	١٩	٤٩	١٦	٢٧	ك	يمثل النظام الإداري الإلكتروني للمستخدم في العمل الوظيفي ٥٠٪ من العمل.	١٠
				٢٥,٨	١٢,٦	٣٢,٥	١٠,٦	١٧,٩	%		
أوافق بشدة	١٨	١,٦٠٢	٢,٧٩٣	٣٨	١٦	٢٢	٢٥	٤٩	ك	لا يعتمد على السجلات التقليدية التي تحوي بيانات المرضى والعملاء بالمدينة الطبية.	١١
				٢٥,٢	١٠,٦	١٤,٦	١٦,٦	٣٢,٥	%		
أوافق بشدة	١٢	٠,٨٤٠	٤,٢٦٦	٧٢	٥٠	٢٦	٢	٠	ك	تحدث مدينة الملك فهد الطبية الأنظمة الإدارية الإلكترونية المستخدمة بشكل دوري.	١٢
				٤٧,٧	٣٣,١	١٧,٢	١,٣	٠	%		
	١٦	١,١٩٥	٣,٤٤٠	٣٧	٣٠	٥٨	١٢	١٣	ك	يتم تغيير النظام الإلكتروني	١٣

درجة الموافقة	الترتيب	الاختلاف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					ك & %	العبارة	م
				أوافق	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق			
أوافق بشدة				٢٤,٥	١٩,٩	٣٨,٤	٧,٩	٨,٦	%		
أوافق بشدة	١٥	١,٠٢٧	٣,٧٨٦	٥١	٢٩	٥٩	٩	٢	ك %	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرسين لتدريب العاملين على تطبيق آليات الأنظمة الإدارية الموجودة.	١٤
أوافق بشدة	١٤	٠,٩١١	٣,٨٨٥	٤٩	٣٨	٥٩	٢	١	ك %	يتوفر في المدينة الطبية المخصصات المالية لشراء التجهيزات والبيئة التحتية للإدارة الإلكترونية.	١٥
أوافق بشدة	١٠	٠,٧٦٢	٤,٤٢٠	٨٤	٤٨	١٦	١	١	ك %	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الإلكترونية.	١٦
أوافق بشدة	٧	٠,٦١٧	٤,٥٦٦	٩٥	٤٥	١٠	٠	٠	ك %	يتوفر في مدينة الملك فهد خطط وآليات لحماية أمن المعلومات وسريتها.	١٧
أوافق بشدة	١٣	١,٠١٤	٣,٩٠٠	٥٤	٣٩	٤٩	٤	٤		تستعين المدينة الطبية بالجهات الاستشارية المتخصصة في تطبيق نظم الإدارة الإلكتروني.	١٨
			٧٥,٥٧٣	المتوسط العام للسؤال الأول							

يتضح من الجدول (١٣) ما يلي:

يتضح من الجدول السابق أن نظام الإدارة الإلكتروني في مدينة الملك فهد بالرياض مثل أهمية كبيرة في الأداء الوظيفي نظراً لأهميته في الإدارة، وظهر ذلك في نتائج السؤال السابق من حيث ترتيب العبارات وفقاً لأهمية كل نظام للموظفين بمدينة "الملك فهد"، ويظهر ذلك من خلال حساب المتوسطات واستخراج أعلى ترتيب بالنسبة للموظفين، واستطاع الباحثان أن يستخلص الخمس العبارات الأولى في الترتيب لكي تفيده في استخراج التوصيات، وهي كالتالي:

- احتل في ترتيب العبارات من حيث أهمية النظام الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية العبارة رقم (١) وعنوانها " يتوفر برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف القيام بحفظ البيانات واسترجاعها." حيث احتلت في الترتيب المركز الأول من حيث أهميتها للموظفين ومدى توفير برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف الحفظ والاسترجاع، بمتوسط حسابي (٤,٧٤٠٠)، وحيث يدل على أهمية توفر برامج إلكترونية أي كان نوع البرنامج بهدف الحفظ والاسترجاع للمعلومات، وهي تتفق مع دراسة

- المحمادي (٢٠٢٠م)، ودراسة (2018) Kharrazi, H., et al. والتي هدفت إلى أهمية أثر تطبيق أنظمة في فعالة الإدارة وهي تتفق مع العبارة في تأثير الأنظمة المستخدمة في فعالية حفظ البيانات واسترجاعها.
- وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثاني من حيث الأهمية للموظفين بمدينة الملك فهد الطبية وعنوانها "يسهل تطبيق النظام الإلكتروني إلى حفظ البيانات واسترجاعها في وقت الحاجة" بمتوسط حسابي (٤,٦٩٣)، وهذا يدل على سهولة استخدام البرنامج أو النظام المستخدم في الوقت الذي يريده الموظف وربطه بطبيعة العمل، تتفق العبارة مع دراسة كلاً من المحمادي (٢٠٢٠م) ودراسة Arraiz, J.-I. (2017) من حيث استخدام أنظمة أداء الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بأنواعها.
 - بينما جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثالث وعنوانها "تعتمد المدينة الطبية على نظم إدارة الكترونية حديثة بهدف تطوير أداء العمل" بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٦٦)، وهذا يؤكد حرص مدينة الملك فهد وفقاً لاستجابات الموظفين أنه تستخدم أنظمة حديثة تواكب الأنظمة الإلكترونية التي تتفق مع نظام الجودة في الأداء الوظيفي، وهي تتفق مع دراسة Ahmad Z., et al. (2018) من حيث استخدام نظام معلومات إدارة في تنمية الموارد البشرية.
 - وفي الترتيب الرابع العبارة رقم (٣) وعنوانها "يُعد النظام الإداري الإلكتروني شرطاً أساسياً في الأعمال الإدارية ويتم الاعتماد عليه بشكل كبير" بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٠٦)، وهذا يؤكد أن النظام الذي سيتم ذكره لاحقاً من الأسس التي تعتبر ذات أهمية في إدارة العمل لكي يتم اعتماد الجودة بالمؤسسة الطبية، وهو ما تحرص عليه مدينة الملك فهد الطبية، دراسة Al-Hajri, S. (2019) والتي هدفت للتعرف على العوائق لتطوير الأداء من خلال استخدام أنظمة في الإدارة الإلكترونية.
 - وأخيراً في الترتيب الخامس، جاءت العبارة رقم (٩) وعنوانها "الحصول على بيانات المريض أو العميل يعتمد على استخدام الأنظمة الإلكترونية." ومتوسطها الحسابي (٤,٦٥٣)، وهذا يدل أن التعامل مع الموظف في الحفظ واستدعاء بياناته إنما يعتمد بشكل أكبر على الجانب الإلكتروني باستخدام الأنظمة المختلفة، وهي تتفق مع دراسة Hassan Hadi, S., et al. (2020) من حيث جمع المعلومات عن المرضى في المستشفيات أو معلومات الخريجين في الجامعات كما في الدراسة لتحقيق هدف مشترك في الجمع للمعلومات.

نتائج السؤال الثاني ومناقشتها وتفسيرها: ما أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟

للإجابة عن السؤال السابق قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكشف عن "أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين"، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكل منها، وذلك كما يلي:

جدول (١٤) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة على السؤال: أثر تطبيق

أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين بمدينة الملك فهد بالرياض ن=١٥٠

م	ك	درجة الموافقة	ت	ق	ح	ب
---	---	---------------	---	---	---	---

				أوافق	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق	& %		
أوافق بشدة	٩	١,٢٦٢	٣,٨٠٦	٦٣	٢٩	٣٤	١٤	١٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في زيادة رغبة الموظفين في الحضور اليومي لمقر العمل	١
				٤١,٧	١٩,٢	٢٢,٥	٩,٣	٦,٦	%		
أوافق بشدة	٨	١,٠٣٤	٤,٠٦٦	٦٢	٥٤	٢١	٨	٥	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في زيادة معرفة الموظف بمهام العمل	٢
				٤١,١	٣٥,٨	١٣,٩	٥,٣	٣,٣	%		
أوافق بشدة	٣	٠,٨١١	٤,٢٨٠	٧١	٥٥	١٩	٥	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل	٣
				٤٧	٣٦,٤	١٢,٦	٣,٣	٠	%		
أوافق	٧	٠,٨٧١	٤,٠٨٠	٥٦	٥٧	٣٠	٧	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في زيادة إنتاجية الموظف	٤
				٣٧,١	٣٧,٧	١٩,٩	٤,٦	٠	%		
أوافق	٥	٠,٧٧١	٤,٢٠٦	٥٩	٦٧	٢٠	٤	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات	٥
				٣٩,١	٤٤,٤	١٣,٢	٢,٦	٠	%		
أوافق بشدة	٢	٠,٦٦٤	٤,٣٩٣	٧٣	٦٤	١٢	١	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة والمتابعة	٦
				٤٨,٣	٤٢,٤	٧,٩	٠,٧	٠	%		
أوافق بشدة	٦	٠,٩٠٧	٤,٠٩٣	٥٨	٥٧	٢٨	٥	٢	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بين الموظفين	٧
				٣٨,٤	٣٧,٧	١٨,٥	٣,٣	١,٣	%		
أوافق بشدة	٤	٠,٨٠٦	٤,٢٦٠	٦٨	٥٨	١٩	٥	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تدريب الموظفين على مهام جديدة	٨
				٤٥	٣٨,٤	١٢,٦	٣,٣	٠	%		
أوافق	١٠	١,٢٤٨	٣,٦٨٦	٤٦	٥٢	٢٤	١٥	١٣	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات	٩
				٣٠,٥	٣٤,٤	١٥,٩	٩,٩	٨,٦	%		

أوافق بشدة	١	٠,٦٦٧	٤,٤١٣	٧٦	٦١	١٢	١	٠	ك	تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل.	١٠
				٥٠,٣	٤٠,٤	٧,٩	٠,٧	٠	%		
٧,١٦٠			٤١,٢٨٦	المتوسط العام للسؤال الثاني							

يتضح من الجدول (١٤) ما يلي:

- من خلال عرض استجابات الموظفين لمعرفة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، استطاع الباحثان أن يستخلص أولاً ترتيب تأثير الأنظمة من وجهة نظر الموظفين العاملين بالمدينة لمعرفة مدى تأثير أنظمة الإدارة الإلكترونية على أدائهم، ثم معرفة أثر الأنظمة من خلال قياس حجم الأثر بقياس مجموعة التباين وقيمة ف، والأمر يمكن عرض أهم العبارات تأثيراً في الاستخدام بمدينة الملك فهد من وجهة نظر الموظفين، كالتالي:
- جاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الأول وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل" حيث كان متوسطها الحسابي (٤,٤١٣)، وهذا يدل على أن نظم الإدارة الإلكترونية وسرعة أدائها في إنجاز العمل من أكثر التأثيرات التي تؤثر على تغيير الأداء الوظيفي بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض، تتشابه مع دراسة (Al-Hajri, S. H. N. (2019) في التطوير والمساهمة في سرعة إنجاز العمل.
- وجاءت العبارة رقم (٦) وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة والمتابعة" في الترتيب الثاني، حيث كان متوسطها الحسابي (٤,٣٩٣)، وهذا يدل على أن نظم الإدارة الإلكترونية المستخدمة تعمل على تسهيل الرقابة والمتابعة وهذه من المؤثرات على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين، تتشابه تلك العبارة مع دراسة الحموزي (٢٠١٦م) في فعالية تطبيق الأنظمة على الأداء المنظمي بشكل عام.
- بينما جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الثالث وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل" بمتوسط حسابي (٤,٢٨٠)، حيث كانت نظم الإدارة الإلكترونية تؤثر في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل، وهذا يعتبر من جودة الأداء الوظيفي من حيث تأثير نظم الإدارة الإلكترونية في العمل، وتتفق مع دراسة العمودي (٢٠١٧م) من حيث تقليل الأخطاء وزيادة نظام تقديم الخدمات.
- وجاءت العبارة رقم (٨) في الترتيب الرابع وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تدريب الموظفين على مهام جديدة" بمتوسط حسابي (٤,٢٦٠)، وهذا يدل على مدى استفادة الموظفين من خلال تدريبهم في أداءهم لمهام جديدة تفيد العمل، تتفق مع دراسة (Arraiz, J.-I. (2017).
- وأخيراً، جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الخامس وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات" بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٠٦) وهذا يدل على مساهمة النظم الإلكترونية في إتاحة المعلومات حين طُلب ذلك، هذا بالإضافة إلى الشفافية، ويمكن توضيح أثر تطبيق الأنظمة على الأداء الوظيفي من خلال حساب قيمة ف، وكذلك حجم الأثر من خلال قيمة B، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (١٥) أثر الأنظمة الإلكترونية على أداء الموظفين ن=١٥٠

مستوى الدلالة	قيمة T	قيمة B	قيمة ف	متوسط التباين	درجة الحرية	مجموع التباين	أثر الأنظمة الإلكترونية على أداء الموظفين
٠,٠٠٠	٤,٤٧٧	١٥,٨٨٧	١٠,٠٦٤	٣١٩,٠٠٨	١٠	٣١٩٠,٠٨٥	
				٣١,٦٠٧	١٣٨	٤٣٧٤,١٥٧	
					١٤٨	٧٥٦٤,٢٤٢	

- يتضح من الجدول السابق، من حساب قيمة (ت) لعبارات محور أثر الأنظمة الإلكترونية على أداء الموظفين والدرجة الكلية للمحور واستخراج قيمة ف أنه يوجد تأثير دال احصائياً نتيجة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد على الأداء الوظيفي وهذا يتضح من حساب قيمة الاثر، حيث قيمة ف (١٠,٠٦٤)، بينما جاءت قيمة B (١٥,٨٨٧) وهي دالة احصائية.

نتائج السؤال الثالث ومناقشتها وتفسيرها: ما أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟

للإجابة عن السؤال السابق قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكشف عن " أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير الموظفين"، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكلٍ منها، وذلك كما يلي:

جدول (١٦) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة على السؤال: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري بمدينة الملك فهد بالرياض ن=١٥٠

م	ك & %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		غير موافق	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق				
١	ك	٠	٤	١٣	٥٦	٧٧	٤,٣٧٣	٠,٧٥٥	٤	أوافق بشدة
	%	٠	٢,٦	٨,٦	٣٧,١	٥١				
٢	ك	٢	٨	٢٤	٦٠	٥٦	٤,٠٦٦	٠,٩٣١	٨	أوافق
	%	١,٣	٥,٣	١٥,٩	٣٩,٧	٣٧,١				
٣	ك	٠	٢	١٥	٦٧	٦٦	٤,٣١٣	٠,٧٠٦	٥	أوافق
	%	٠	١,٣	٩,٩	٤٤,٤	٤٣,٧				

أوافق بشدة	١	٠,٥٢٦	٤,٦٢٠	٩٦	٥١	٣	٠	٠	ك	تم الاستغناء عن المعاملات الورقية وأصبح التركيز على النظام الإلكتروني.	٤
				٦٣,٦	٣٣,٨	٢	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٢	٠,٦٢٩	٤,٤٤٠	٧٧	٦٢	١١	٠	٠	ك	ساهمت وساعدت في إجراء الاتصال بين الأقسام الإدارية.	٥
				٥١	٤١,١	٧,٣	٠	٠	%		
أوافق بشدة	١١	١,٢٥٧	٣,٥٠٦	٣٧	٤٨	٣٥	١٤	١٦	ك	أصبح لا يوجد تشاحن وصراع بين الموظفين في الأقسام الإدارية بالعمل.	٦
				٢٤,٥	٣١,٨	٢٣,٢	٩,٣	١٠,٦	%		
أوافق بشدة	١٠	١,٠٥٧	٣,٩٠٦	٥٤	٤٨	٣١	١٤	٣	ك	أصبحت الخدمة التي تقدم للمريض تناسب معايير الجودة العالمية.	٧
				٣٥,٨	٣١,٨	٢٠,٥	٩,٣	٢	%		
أوافق بشدة	١٢	١,٣٣٦	٣,٢٨٠	٤٠	٢٦	٣٤	٣٦	١٤	ك	زادت معدلات الصلابة في العمل الإداري لجميع الموظفين العاملين.	٨
				٢٦,٥	١٧,٢	٢٢,٥	٢٣,٥	٩,٣	%		
أوافق بشدة	٦	٠,٨٨٩	٤,٢٧٣	٧٦	٤٨	١٧	٩	٠	ك	التغلب على جميع السلبات الموجودة سابقاً أو التي قد تكون مرتبطة بالتجاوز الإداري.	٩
				٥٠,٣	٣١,٨	11.3	٦	٠	%		
أوافق بشدة	٣	٠,٧٤٤	٤,٤٢٠	٨٢	٥٣	١١	٤	٠	ك	أصبح الإجراء الإداري يأخذ وقت بسيط في إنجازه.	١٠
				٥٤,٣	٣٥,١	٧,٣	٢,٦	٠	%		
أوافق بشدة	9	0.978	4.046	٥٨	٥٦	٢٣	١١	٢		زيادة قادة المعرفة للموظف الإداري عن قبل.	١١
				٣٨,٤	٣٧,١	١٥,٢	٧,٣	١,٣			
أوافق بشدة	7	0.961	4.086	٦١	٥٥	٢١	١٢	١		تم الارتقاء بمستوى الموظف وأنعكس على طبيعة تخصصه الوظيفي والمدينة الطبية.	١٢
				٤٠,٤	٣٦,٩	١٣,٩	٧,٩	٠,٧			
	1	0.937	3.993	٥٦	٤٥	٤٢	٦	١			١٣

أوافق بشدة			٣٧,١	٢٩,٨	٢٧,٨	٤	٠,٧	توفرت الموارد والتكاليف المستخدمة لإنجاز العمل الإداري.
٨,٧٢٨	53.286	المتوسط العام للسؤال الثالث						

يتضح من الجدول (١٦) ما يلي:

يمكن عرض نتائج السؤال السابق لمعرفة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من خلال استخلاص أعلى متوسطات حسابي بهدف الاستفادة منها في توصيات الدراسة ومن العبارات الأعلى متوسط حسابي والتي سجلت تأثير في تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير الموظفين التالي:

جاءت العبارة رقم (٤) في المركز الأول وعنوانها "تم الاستغناء عن المعاملات الورقية وأصبح التركيز على النظام الإلكتروني" بمتوسط حسابي (٤,٦٢٠)، وهذا يدل على أن النظام الإلكتروني حل محل النظام الورقي لما له من سرعة في التعامل وإنجاز المهام وهذا من تأثير التطوير لاستخدام الأنظمة، وتتفق مع (Kharrazi, H., et al. (2018) من حيث توفر السجلات الصحية الإلكترونية والاستغناء عن المعاملات الورقية وهو ما تؤكدته الدراسة الحالية.

بينما جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثاني وعنوانها "ساهمت وساعدت في إجراء الاتصال بين الأقسام الإدارية" بمتوسط حسابي (٤,٤٤٠)، وهذا يدل على تأثير النظام الإلكتروني في تطوير عملية الاتصال بين الأقسام الإدارية وبعضها البعض، جاءت تلك العبارة متفقة مع دراسة (Lu Lin, Z., et al. (2019) من حيث استخدامها التكيف الداخلي في بيئة العمل بين الموظفين نتيجة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الصحية.

وجاءت العبارة رقم (10) في الترتيب الثالث وعنوانها "أصبح الإجراء الإداري يأخذ وقت بسيط في إنجازه." بمتوسط حسابي (٤,٤٢٠). وهذا يظهر مدى التطوير في إنجاز الوقت من خلال استخدام النظام الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، تتشابه مع دراسة (Ahmad Z., et al. (2018) من حيث السرعة والأداء الجيد الذي يظهر على أداء الموظفين.

بينما جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الرابع وعنوانها "أصبحت إجراءات العمل الإداري داخل مدينة الملك فهد متطورة وواضحة للجميع" بمتوسط حسابي (٤,٣٧٣)، ويظهر التطوير في استخدام النظام الإداري الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية، تتفق مع دراسة (Kharrazi, H., et al. (2018)

وأخيراً، جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الخامس وعنوانها "ساهمت الأنظمة في تبسيط الإجراءات الإدارية." بمتوسط حسابي (٤,٣١٣)، وهذا يدل على تغيير النظم الإدارية التي كانت مستخدم من قبل إلى تطوير وتحديث داخل مدينة الملك فهد الطبية نتيجة استخدام النظم الإدارية الإلكترونية. ويمكن توضيح أثر الأنظمة المستخدمة من خلال استجابات الموظفين على عبارات المحور الكلية، وقياس حجم الأثر على تطوير الأداء للموظفين، كالتالي:

جدول (١٧) أثر تطبيق الأنظمة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري ن=١٥٠

مستوى الدلالة	قيمة T	قيمة B	قيمة ف	متوسط التباين	درجة الحرية	مجموع التباين
---------------	--------	--------	--------	---------------	-------------	---------------

٠,٠٠٠	٠,١٧٨	١٣,٥٣٢	E٦,٦٠٢	٨٧١,٩٠١	١٣	١١٣٣٤,٧١٢	أثر الأنظمة
				٠,١٣٢	١٣٦	١٧,٩٦٢	الإلكترونية على
					١٤٩	١١٣٥٢,٦٧٣	تطوير العمل الاداري

يتضح من الجدول السابق، من حساب قيمة (ت) لعبارات محور أثر الأنظمة الإلكترونية على تطوير الموظفين والدرجة الكلية للمحور واستخراج قيمة ف أنه يوجد تأثير دال احصائياً نتيجة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد على تطوير الوظيفي وهذا يتضح من حساب قيمة الاثر، حيث قيمة ف(6.٦٠٢)، بينما جاءت قيمة B(13.532) وهي دالة احصائية.

نتائج السؤال الرابع ومناقشتها وتفسيرها: ما أثر فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين؟ للإجابة عن السؤال السابق قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكشف عن " أثر فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض"، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكل منها، وذلك كما يلي:

جدول (١٨) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة على السؤال: أثر فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين ن=١٥٠

م	ك & %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		غير موافق	غير موافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة				
١	ك	٠	٠	٤	٥٣	٩٣	٤,٥٩٣	٠,٥٤٤	١	أوافق بشدة
	%	٠	٠	٢,٦	٣٥,١	٦١,٦				
٢	ك	٠	١	٨	٥٩	٨٢	٤,٤٨٠	٠,٦٣١	٧	أوافق بشدة
	%	٠	٠,٧	٥,٣	٣٩,١	٥٤,٣				
٣	ك	٥٧	٢٩	٩	٢٢	٣٣	٢,٦٣٣	١,٦١٩	١٠	غير موافق بشدة
	%	٣٧,٧	١٩,٢	٦	١٤,٦	٢١,٩				
٤	ك	١	٠	٨	٥٩	٨٢	٤,٤٧٣	٠,٦٦٢	٨	أوافق بشدة
	%	٠,٧	٠	٥,٣	٣٩,١	٥٤,٣				
٥	ك	٠	٠	٧	٥١	٩٢	٤,٥٦٦	٠,٥٨٤	٣	

أوافق بشدة				٦٠,٩	٣٣,٨	٤,٦	٠	٠	%	تتصف أنظمة الإدارة الإلكترونية بالاستجابة للأوامر المطلوبة بسرعة	
أوافق بشدة	٦	٠,٥٨٦	٤,٥٤٠	٨٨	٥٥	٧	٠	٠	ك	يمكن الوصول لأي معلومة واسترجاعها بسهولة	٦
أوافق بشدة				٥٨,٣	٣٦,٤	٤,٦	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٥	٠,٥٧٤	٤,٥٤٦	٨٨	٥٦	٦	٠	٠	ك	المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية حديثة.	٧
أوافق بشدة				٥٨,٣	٣٧,١	٤	٠	٠	%		
أوافق بشدة	١ مكرر	٠,٥٦٨	٤,٥٩٣	٩٥	٤٩	٦	٠	٠	ك	المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية دقيقة وموثوقة	٨
أوافق بشدة				٦٢,٩	٣٢,٥	٤	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٢	٠,٥٧٠	٤,٥٨٠	٩٣	٥١	٦	٠	٠	ك	المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية ملائمة لاحتياجات العمل	٩
أوافق بشدة				٦١,٦	٣٣,٨	٤	٠	٠	%		
أوافق بشدة	٤	٠,٦٠٧	٤,٥٦٠	٩١	٥٤	٣	٢	٠	ك	توفر أنظمة الإدارة الإلكترونية خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها	١٠
أوافق بشدة				٦٠,٣	٣٥,٨	٢	١,٣	٠	%		
أوافق بشدة	9 مكرر	1.210	3.646	٤٩	٣٢	٤٦	١٣	١٠	ك	توجد نسخ احتياطية للبيانات والمعلومات في حال فقدانها	١١
أوافق بشدة				٣٢,٥	٢١,٢	٣٠,٥	٨,٦	٦,٦	%		
أوافق بشدة	4 مكرر	0.607	4.560	٩١	٥٤	٣	٢	٠	ك	تتيح أنظمة الإدارة الإلكترونية متابعة سير العمل بشكل دقيق .	١٢
أوافق بشدة				٦٠,٣	٣٥,٨	٢	١,٣	٠	%		
أوافق بشدة	9	1.210	3.646	٤٩	٣٢	٤٦	١٣	١٠	ك	تحتاج أنظمة الإدارة الإلكترونية المطبقة حاليا إلى التطوير والتحسين لتتلاءم مع احتياجات العمل	١٣
أوافق بشدة				٣٢,٥	٢١,٢	٣٠,٥	٨,٦	٦,٦	%		
٦,٤٥٦			56.1800	المتوسط العام للسؤال الرابع							

يتضح من الجدول (١٨) ما يلي:

يمكن من خلال عرض الجدول السابق أن نوضح بعض العبارات الأعلى في الترتيب لمعرفة مدى فعالية الاستفادة من نظم الإدارة الإلكترونية المستخدمة ثم قياس أثر الفعالية في استخدامها داخل مدينة الملك فهد الطبية بالرياض، أما عن العبارات الأكثر استخداماً داخل مدينة الملك فهد الطبية من حيث ترتيب متوسطاتها وفقاً لاستجابات عينة الدراسة (الموظفين)، هي:

احتلت العبارة رقم (١) في الترتيب الأول وعنوانها " دخولي لأنظمة الإدارة الإلكترونية تتم بطريقة سهلة وسلسة " ومتوسطها الحسابي (٤,٥٩٣)، وهذا يدل على أن نظام الإدارة الإلكترونية تستخدم بطريقة مبسطة وسهلة وهذا يأتي نتيجة للتدريب المؤهل وفقاً لمعايير الجودة لدى الاستفادة من النظام، وهذا يدل على الاستمرارية والفعالية، حيث اتفقت مع دراسة الأقرع (٢٠٢٠م) في تحسين الأداء من حيث السهولة والسلاسة.

بينما جاءت العبارة رقم (٩) في الترتيب الثاني وعنوانها " المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية ملائمة لاحتياجات العمل " ومتوسطها الحسابي (٤,٥٨٠)، وهذا يدل على أن الأنظمة المستخدمة دائماً تستخدم البرامج الإدارية التي تُساعد على التطوير فتعطي الاستمرارية في العمل الإداري وفعالية البرامج في مدينة الملك فهد الطبية، وهي ترتبط بفعالية الأنظمة وجاءت مشابهة لدراسة المحمادي (٢٠٢٠م).

وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثالث وعنوانها " تتصف أنظمة الإدارة الإلكترونية بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة " بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٦٦)، وهذا يدل على أن نظام الإدارة الإلكتروني يعمل بشكل سريع وفقاً للأوامر التي تعطي من قبل الموظف بهدف التطوير والأداء، تتشابه مع دراسة الأقرع (٢٠٢٠م).

وجاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الرابع وعنوانها " توفر أنظمة الإدارة الإلكترونية خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها " بمتوسط حسابي (٤,٥٦٠)، وتظهر استجابات الموظفين في هذه العبارة لتدل على أهمية النظام في توفير الأمان والخصوصية، تتفق مع دراسة العمودي (٢٠١٧م) من حيث قدرة تحسين الأداء.

وأخيراً، جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الخامس وعنوانها "المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية حديثة." بمتوسط حسابي قدره (٤,٥٤٦)، وهذا يوضح أن فعالية الأداء تظهر في القدرة على استرجاع المعلومات المطلوبة من خلال النظام المستخدم. وأمكن قياس مدى فعالية الأداء في قياس حجم الأثر لمعرفة الدلالة الإحصائية وكذلك قيمة ف.

جدول (١٩) أثر مدى فعالية الأنظمة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية ن=١٥٠

مستوى الدلالة	قيمة T	قيمة B	قيمة ف	متوسط التباين	درجة الحرية	مجموع التباين	أثر مدى فعالية الأنظمة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية
٠,٠٠٠	٠٣٦٨-	٢٠٩.-	E١,١٢٢	٥٥٨,٤٩٥	١١	٦١٤٣,٤٤٦	
				٠,٤٩٨	١٣٨	٦٨,٦٩٤	

					١٤٩	٦٢١٢,١٤٠	
--	--	--	--	--	-----	----------	--

يتضح من الجدول السابق، من حساب قيمة (ت) لعبارات محور مدى فعالية الأنظمة الإلكترونية على تطوير الموظفين والدرجة الكلية للمحور واستخراج قيمة ف أنه يوجد تأثير دال احصائياً نتيجة استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد على تطوير الوظيفي وهذا يتضح من حساب قيمة الاثر، حيث قيمة ف (E١,١٢٢)، بينما جاءت قيمة B (٢٠٩٠) وهي دالة احصائية.

نتائج السؤال الخامس ومناقشتها وتفسيرها: ما أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين؟

للإجابة عن السؤال السابق قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الكشف عن " أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين"، كما تم ترتيب هذه العبارات حسب المتوسط الحسابي لكل منها، وذلك كما يلي:

جدول (٢٠) التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على السؤال: أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين ن=١٥٠

م	نظام الإدارة المستخدم	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
١	نظام إدارة الأداء (PMS)	٤١	٢٧,٢	٢
٢	نظام المعاملات الإلكترونية	٤٦	٣٠,٥	١
٣	نظام التعاميم والقرارات الإدارية	٢٣	١٥,٢	٣
٤	البريد الإلكتروني	٣٢	٢١,٢	٤
٥	نظام التحكم بالموقع (MARZ)	٤	٢,٦	٥
٦	أخرى	٤	٢,٦	٥ مكرر

يوضح الجدول السابق ترتيب الأنظمة المستخدمة والأكثر تأثيراً على أداء الموظفين بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض وفقاً لآراء الموظفين بمدينة الرياض، حيث احتل المركز الأول: نظام المعاملات الإلكترونية، بينما جاء المركز الثاني: نظام إدارة الأداء PMS، وجاءت فقي المركز الثالث: البريد الإلكتروني، والمركز الرابع: نظام التعاميم والقرارات الإدارية، بينما جاء في المركز الخامس: نظام التحكم بالموقع MARZ، بينما أخرى: جاءت في المركز الخامس مكرر ويمكن تناولها في الجدول التالي:

جدول (٢١) التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على السؤال: نوع النظم الأخرى الأكثر تأثيراً على أداء الموظفين ن=١٥٠

م	نظام الإدارة المستخدم	التكرار	النسبة
١	attendance system	١	٠,٧
٢	"نظام ادارة الطلبات ITSM نظام ERP نظام ادارة المشاريع"	١	٠,٧

٠,٧	١	clinic System	٣
٠,٧	١	HIS	٤
٠,٧	١	HER	٥
٠,٧	١	IKFMC	٦

من خلال الجدول يمكن توضيح أهم الأنظمة الإلكترونية الأخرى المستخدمة في مدينة الملك فهد الطبية والتي تمثلت في التالي:
attendance system

"نظام ادارة الطلبات ITSM نظام ERP نظام ادارة المشاريع"

clinic System

HIS

IKFMC

لذلك تظهر الدراسة الحالية بتميزها عن دراسات جبريل (٢٠٢٠م)، ودراسة (Arraiz, J.-I. (2017) ودراسة (Ahmad Z., et al. (2018) في استخدام الدراسة الحالية لمجموعة من الأنظمة لم تشير إليها الدراسات التي ذكرت من حيث نوعية الأنظمة المستخدمة مع اختلاف الفعالية والأداء في تحقيق الجودة والإخراج الجيد. لذلك الدراسة الحالية تتميز بنوعية الأنظمة الإلكترونية المستخدمة بمدينة الملك فهد الطبية باعتبارها تتواءم مع معايير الجودة في المراكز الطبية والمستشفيات العالمية في تحسين الأداء الوظيفي من خلال برامجها الإلكترونية.

الفصل الرابع:

تم فيه تحليل البيانات ونتائج الدراسة، ومناقشتها وتفسيرها. حيث تمت الإجابة على أسئلة الدراسة من خلال العرض التفصيلي لكل مجال من مجالاتها على حدة، وعرض تلك النتائج مدعومة بالجدول الإحصائية مع التعليق على نتائج البيانات ومحاولة تفسيرها وربطها بالدراسات السابقة.

ثانياً: نتائج الدراسة:

إجابة السؤال الأول ومناقشتها وتفسيرها: واقع تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بمدينة الملك فهد بالرياض من وجهة نظر الموظفين العاملين؟

كانت أبرز النتائج:

توصلت نتائج الدراسة الإحصائية إلى أن استجابات عينة الدراسة من وجهة نظر موظفي مدينة الملك فهد الطبية التي جاءت بأعلى متوسطات حسابية، وهي:

احتل في ترتيب العبارات من حيث أهمية النظام الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية العبارة رقم (١) وعنوانها " يتوفر برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف القيام بحفظ البيانات واسترجاعها." حيث احتلت في الترتيب المركز الأول من حيث أهميتها للموظفين ومدى توفير

برامج نظم إلكترونية بالمدينة الطبية بهدف الحفظ والاسترجاع، بمتوسط حسابي (٤,٧٤٠٠)، وحيث يدل على أهمية توفر برامج إلكترونية أي كان نوع البرنامج بهدف الحفظ والاسترجاع للمعلومات.

وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثاني من حيث الأهمية للموظفين بمدينة الملك فهد الطبية وعنوانها "يسهل تطبيق النظام الإلكتروني إلى حفظ البيانات واسترجاعها في وقت الحاجة" بمتوسط حسابي (٤,٦٩٣)، وهذا يدل على سهولة استخدام البرنامج أو النظام المستخدم في الوقت الذي يريده الموظف وربطه بطبيعة العمل.

بينما جاءت العبارة رقم (٢) في الترتيب الثالث وعنوانها "تعتمد المدينة الطبية على نظم إدارة الكترونية حديثة بهدف تطوير أداء العمل" بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٦٦)، وهذا يؤكد حرص مدينة الملك فهد وفقاً لاستجابات الموظفين أنه تستخدم أنظمة حديثة تواكب الأنظمة الإلكترونية التي تتفق مع نظام الجودة في الأداء الوظيفي.

وفي الترتيب الرابع العبارة رقم (٣) وعنوانها "يعد النظام الإداري الإلكتروني شرطاً أساسياً في الأعمال الإدارية ويتم الاعتماد عليه بشكل كبير" بمتوسط حسابي قدره (٤,٦٠٦)، وهذا يؤكد أن النظام الذي سيتم ذكره لاحقاً من الأسس التي تعتبر ذات أهمية في إدارة العمل لكي يتم اعتماد الجودة بالمؤسسة الطبية، وهو ما تحرص عليه مدينة الملك فهد الطبية.

وأخيراً في الترتيب الخامس، جاءت العبارة رقم (٩) وعنوانها "الحصول على بيانات المريض أو العميل يعتمد على استخدام الأنظمة الإلكترونية". ومتوسطها الحسابي (٤,٦٥٣)، وهذا يدل أن التعامل مع الموظف في الحفظ واستدعاء بياناته إنما يعتمد بشكل أكبر على الجانب الإلكتروني باستخدام الأنظمة المختلفة.

إجابة السؤال الثاني: ما أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟

كانت أبرز النتائج:

كانت أبرز استجابات عينة الدراسة نحو التعرف على أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين، كالتالي:

جاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الأول وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في سرعة إنجاز العمل" حيث كان متوسطها الحسابي (٤,٤١٣)، وهذا يدل على أن نظم الإدارة الإلكترونية وسرعة أدائها في إنجاز العمل من أكثر التأثيرات التي تؤثر على تغيير الاداء الوظيفي بمدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

وجاءت العبارة رقم (٦) وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة والمتابعة" في الترتيب الثاني، حيث كان متوسطها الحسابي (٤,٣٩٣)، وهذا يدل على أن نظم الإدارة الإلكترونية المستخدمة تعمل على تسهيل الرقابة والمتابعة وهذه من المؤثرات على الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين.

بينما جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الثالث وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل" بمتوسط حسابي (٤,٢٨٠)، حيث كانت نظم الإدارة الإلكترونية تؤثر في انخفاض نسبة الأخطاء في العمل، وهذا يعتبر من جودة الأداء الوظيفي من حيث تأثير نظم الإدارة الإلكترونية في العمل.

وجاءت العبارة رقم (٨) في الترتيب الرابع وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تدريب الموظفين على مهام جديدة" بمتوسط حسابي (٤,٢٦٠)، وهذا يدل على مدى استفادة الموظفين من خلال تدريبهم في أداءهم لمهام جديدة تفيد العمل.

وأخيراً، جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الخامس وعنوانها "تساهم نظم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومات" بمتوسط حسابي قدره (٤,٢٠٦) وهذا يدل على مساهمة النظم الإلكترونية في إتاحة المعلومات حين طُلب ذلك، هذا بالإضافة إلى الشفافية

إجابة السؤال الثالث ومناقشتها وتفسيرها: ما أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض؟

كانت أبرز النتائج:

كانت الفروق كلها غير دالة احصائياً في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير الموظفين وذلك يرجع للتالي:

جاءت العبارة رقم (٤) في المركز الأول وعنوانها "تم الاستغناء عن المعاملات الورقية وأصبح التركيز على النظام الإلكتروني" بمتوسط حسابي (٤,٦٢٠)، وهذا يدل على أن النظام الإلكتروني حل محل النظام الورقي لما له من سرعة في التعامل وإنجاز المهام وهذا من تأثير التطوير لاستخدام الأنظمة.

بينما جاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثاني وعنوانها "ساهمت وساعدت في إجراء الاتصال بين الأقسام الإدارية" بمتوسط حسابي (٤,٤٤٠)، وهذا يدل على تأثير النظام الإلكتروني في تطوير عملية الاتصال بين الأقسام الإدارية وبعضها البعض.

وجاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الثالث وعنوانها "أصبح الإجراء الإداري يأخذ وقت بسيط في إنجازه." بمتوسط حسابي (٤,٤٢٠). وهذا يظهر مدى التطوير في إنجاز الوقت من خلال استخدام النظام الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض.

بينما جاءت العبارة رقم (١) في الترتيب الرابع وعنوانها "أصبحت إجراءات العمل الإداري داخل مدينة الملك فهد متطورة وواضحة للجميع" بمتوسط حسابي (٤,٣٧٣)، ويظهر التطوير في استخدام النظام الإداري الإلكتروني في مدينة الملك فهد الطبية.

جاءت العبارة رقم (٣) في الترتيب الخامس وعنوانها "ساهمت الأنظمة في تبسيط الإجراءات الإدارية." بمتوسط حسابي (٤,٣١٣)، وهذا يدل على تغيير النظم الإدارية التي كانت مستخدم من قبل إلى تطوير وتحديث داخل مدينة الملك فهد الطبية نتيجة استخدام النظم الإدارية الإلكترونية

إجابة السؤال الرابع ومناقشتها وتفسيرها: ما مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين؟

كانت أبرز النتائج:

كانت الفروق كلها غير دالة احصائياً في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية وذلك يرجع للتالي:

احتلت العبارة رقم (١) في الترتيب الأول وعنوانها "دخولي لأنظمة الإدارة الإلكترونية تتم بطريقة سهلة وسلسة" وبتوسطها الحسابي (٤,٥٩٣)، وهذا يدل على أن نظام الإدارة الإلكترونية تستخدم بطريقة مبسطة وسهلة وهذا يأتي نتيجة للتدريب المؤهل وفقاً لمعايير الجودة لمدى الاستفادة من النظام، وهذا يدل على الاستمرارية والفعالية.

بينما جاءت العبارة رقم(٩) في الترتيب الثاني وعنوانها " المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية ملائمة لاحتياجات العمل " ومتوسطها الحسابي(٤,٥٨٠)، وهذا يدل على أن الأنظمة المستخدمة دائماً تستخدم البرامج الإدارية التي تُساعد على التطوير فتعطي الاستمرارية في العمل الإداري وفعالية البرامج في مدينة الملك فهد الطبية.

وجاءت العبارة رقم (٥) في الترتيب الثالث وعنوانها" تتصف أنظمة الإدارة الإلكترونية بسرعة الاستجابة للأوامر المطلوبة" بمتوسط حسابي قدره(٤,٥٦٦)، وهذا يدل على أن نظام الإدارة الإلكتروني يعمل بشكل سريع وفقاً للأوامر التي تعطي من قبل الموظف بهدف التطوير والأداء.

وجاءت العبارة رقم (١٠) في الترتيب الرابع وعنوانها "توفر أنظمة الإدارة الإلكترونية خاصية الأمان والخصوصية لمستخدميها " بمتوسط حسابي(٤,٥٦٠)، وتظهر استجابات الموظفين في هذه العبارة لتدل على أهمية النظام في توفير الأمان والخصوصية.

وأخيراً، جاءت العبارة رقم (٧) في الترتيب الخامس وعنوانها "المعلومات المسترجعة من أنظمة الإدارة الإلكترونية حديثة." بمتوسط حسابي قدره(٤,٥٤٦)، وهذا يوضح أن فعالية الأداء تظهر في القدرة على استرجاع المعلومات المطلوبة من خلال النظام المستخدم.

إجابة السؤال الخامس ومناقشتها وتفسيرها: ما أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين في مدينة الملك فهد الطبية بالرياض من وجهة نظر الموظفين؟

كانت أبرز النتائج:

كانت الفروق كلها غير دالة احصائياً في استجابات أفراد عينة الدراسة حول أكثر نظام إدارة إلكتروني تأثيراً على أداء الموظفين ذلك يرجع للتالي:

احتل المركز الأول: نظام المعاملات الإلكترونية، بينما جاء المركز الثاني: نظام إدارة الأداء PMS، وجاءت فقي المركز الثالث: البريد الإلكتروني، والمركز الرابع: نظام التعاميم والقرارات الإدارية، بينما جاء في المركز الخامس: نظام التحكم بالموقع MARZ.

أهم الأنظمة الإلكترونية الأخرى المستخدمة في مدينة الملك فهد الطبية والتي تمثلت في التالي:

attendance system

"نظام ادارة الطلبات ITSM نظام ERP نظام ادارة المشاريع"

clinic System

HIS

EHR

IKFMC

توصيات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة خلص الباحثان إلى عدد من التوصيات:

ضرورة استخدام الأنظمة الإلكترونية في المؤسسات الطبية الأخرى.

التخلي عن النظام الورقي واستبداله بنظام إلكتروني مناسب مثل الأنظمة المستخدمة في مدينة الملك فهد الطبية.
استخدام نظام إلكتروني يتلاءم مع احتياجات الموظف بالمؤسسة لسرعة الأداء وإنجاز العمل.
التواصل الإداري باستخدام أنظمة إلكترونية مبسطة.
تلاشي نسب الأخطاء الإدارية من خلال توظيف أنظمة إلكترونية حديثة ومتطورة.
تدريب الموظفين على مهام جديدة باستخدام نظام إلكتروني.
توفير برامج إلكترونية بحفظ البيانات واسترجاعها في المؤسسات الطبية.
مقترحات الدراسة:
إجراء دراسة مماثلة في بقية مدن المملكة على مؤسسات طبية أخرى.
عمل دراسة مقارنة بين المراكز الطبية الأهلية والمؤسسات الطبية الحكومية في الأنظمة المستخدمة.
أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين بالمراكز الطبية بمدينة الرياض؟

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو مغايش، يحيى محمد على (٢٠٠٤م). الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، (رسالة ماجستير)، جامعة الملك سعود، الرياض.
- الأقرع، نور. (٢٠٢٠م). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، ٢٨ (٢)، ١٣٣ - ١٦٤.
- الحسن، حسين محمد (٢٠١١م). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الحموز، لبنى حسين (٢٠١٦م). أثر تطبيق أنظمة إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء المنظمة: دراسة تطبيقية في الملكية الأردنية، (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط.
- الديوه جي، أبي سعيد، وعبدالله، عادل محمد (٢٠٠٣م). النوعية والجودة في الخدمات الصحية / دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة، مجلة تنمية الرافدين، ٢٥ (٧٣)، .
- الطائي، رعد عبدالله، وقدارة، عيسى (٢٠٠٨م). إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الاردن.
- الطعمنة، محمد والعلوش، طارق (٢٠٠٤م). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
- الشميمري، أحمد عبد الرحمن، جودة الخدمات البريدية في المملكة العربية السعودية، مجلة الادارة العامة، المجلد (٤١)، العدد (٢)، ٢٠٠١
- العسالي، محمد أديب (٢٠٠٦م). واقع ومتطلبات تطوير الواقع الصحي، المؤتمر الوطني للبحث العلمي والتطوير الثقافي، دمشق، سوريا .
- العلاق، بشير عباس محمود (٢٠٠٦م). قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية " حالة المختبرات الطبية ومراكز الاشعة في الاردن "، المنظمة العربية للتنمية الادارية : التحديات المعاصرة للإدارة العربية " القيادة الابداعية " .
- العمودي، مينة (٢٠١٧م). دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين نظام تقديم الخدمات، مجلة العلوم الإنسانية، (٤٨)، ٢٣٤-٢٢١.
- العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م). نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، (٥)، ٢٤٩.
- القرالة، عصمت سليم. (٢٠٠٨). اثر خصائص الحكمانية في الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في وزارة الداخلية الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- اللامي، غسان قاسم داؤود، والبياتي، أميرة شكر ولي (٢٠٠٨م). إدارة الانتاج والعمليات: مرتكزات كمية ومعرفية، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الاردن.
- الحمادي، غالي عالي (٢٠٢٠م). أثر تطبيق أنظمة الأوراكل في فعالية الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على الهيئة العاملة للطيران المدني، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، ٣٤ (٢)، ٦٥-٣٧.
- السالمي، علاء عبدالرزاق، السليطي، خالد ابراهيم، ٢٠٠٩، الادارة الالكترونية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع،

- النجار، فايز جمعة صالح، ٢٠٠٧ م، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
- الحسن، حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الدويك، مصباح عبدالهادي حسن، (٢٠١٠) نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية "دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية-غزة
- الفايز، هيلة، (٢٠١٧) سيناريوهات مستقبلية بديلة للتحويل للإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجموعة الدولية للاستشارات والتدريب، الجمعية الأردنية لعلم النفس، عمان، الأردن
- الغامدي، محمد فوزي، (١٤٤٣) الإدارة الإلكترونية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض
- النمر، سعود، محمود محمد، حمزوي، محمد (٢٠٠٦) الإدارة العامة: الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة، مكتبة الشقري، الرياض
- الطويل، أكرم احمد (٢٠١٠) إمكانية إقامة ابعاد جودة الخدمات الصحية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية، ٦م، عدد ١٩
- جبريل، وائل محمد (٢٠٢٠م). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة ليبيا، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، ٨(١)، ٧٣-٩٤.
- حامد سعيد شعبان (٢٠٠٢م). أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة للهيئة العامة للتأمين الصحي بالقاهرة الكبرى (٢٠٠٢) www.faculty.ksa.ed.sal
- حمزة، جهرة. (٢٠١٩م). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- خرمه، عماد محمد (٢٠٠٠م). إدارة الخدمات الصحية في الأردن: حالة دراسية عن خدمات قسم الأشعة في مستشفى جرش المركزي، الإداري، العدد/ ٨٣، الأردن، ٢٠٠٠.
- خسروف، أيمن محمد كمال (٢٠٠٨م). تسويق الخدمات الصحية، بحث الدبلوم التخصصي في إدارة المستشفيات، المركز الدولي الاستشاري للتنمية الادارية، بريطانيا، ٢٠٠٨.
- خواجة، زينهم مشحوت (٢٠١٣). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في مصر، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ١٣(٣٤)، ٤٨٧٧-٤٩٦٥.
- خوجة، توفيق (٢٠٠٣م). المدخل في تحسين الجودة للرعاية الصحية الأولية، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- ديوب، محمد عباس، وعطية، هاني رمضان، إدارة تسويق الخدمات الطبية بالتطبيق على مشفى الاسد الجامعي باللاذقية ومشفى الباسل بطرطوس، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد ٢٧، العدد ٢، ٢٠٠٥. www.tishreen.shern.net
- رشود، عبدالله بن صالح (٢٠٠٨م). قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية: دراسة مسحية لآراء عملاء مصرف الراجحي بمدينة الرياض، ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.
- رضوان، محمود. (٢٠١٣م). الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- سعد، خالد، الجودة الشاملة: تطبيقات على القطاع الصحي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٢.
- كافي، مصطفى يوسف (٢٠١١م). الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق - إدارة بلا زمان، دمشق، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.

- كتوعه، هشام صالح(٢٠٠٤م). نظم المعلومات الإدارية, جدة.
- كوش، هيو، إدارة الجودة الشاملة (٢٠٠٢م). تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها، ترجمة الاحمدى، طلال بن عابد، معهد الادارة العامة، الرياض، ٢٠٠٢.
- نجم، عبود نجم(٢٠٠٩م). الإدارة الإلكترونية , الإمارات العربية المتحدة , المجلة الدولية للعلوم الإدارية،٩(٤)، المعهد الدولي للعلوم الإدارية.
- ياسين، سعد غالب (٢٠٠٨). نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٠٨، ص ١١٦-١١٧.
- ياسين، سعد غالب(٢٠٠٥م). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Ahmad SuffianMohd, Z., et al. (2018). "The influence of Human Resource Management Information System (HRMIS) Application towards Employees Efficiency and Satisfaction." Journal of Physics: Conference Series1019(1).
- Al-Hajri, S. H. N. (2019). Developing a Performance Appraisal System in the Directorate of General Health Services, the Sultanate of Oman: A Participatory Action Research Project. Ann Arbor, The University of Liverpool (United Kingdom). 27794791: 273.
- Arraiz, J.-I. (2017). Electronic Performance Measurement Systems: Feasibility of Electronic Performance Measurement Systems: A Case Study. Ann Arbor, Nottingham Trent University (United Kingdom). 27767445: 106.
- Chia-Ming Chang , Chin-Tsuchen,andCin-Hsien, A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport : Fitness Programs , The sport Journal ,Vol:5,No.3,2002. www.thesportjournal.org
- Cronin , Jr&Tylor.S, Measuring Service Quality : Arexamination& Extension , Journal of marketing, No.56,July,1992.
- Evans , James R ., & Collier David A., Operations Management , Thomson South Western , Boston, 2007.
- Goncalves K.P, Services Marketing : Astrategic Approach , prentice –Hall, New Jersey,1998 .
- Hassan Hadi, S., et al. (2020). "Implementing an Electronic Management System for Managing Graduate Students' Information in Iraqi Universities." IOP Conference Series. Materials Science and Engineering 928(3).
- Hsing –yun Chang, Chien-Ting Chen, Cho-pu Lin , Yu-Jui Hsu , Determinants of Customer – Perceived Service Quality in Senior- Care Industry & Their Relationship to Customer Satisfaction & Behavioral Internations : Research Findings From Taiwan , Eight Annual IBER & TLC Conference Proceedings , 2008. www.clnteinstitute.com.
- Jill K. Maher, Robert M0rris , John Clark , Variatios in the Perceived Importance of SERVQUAL Dimensions :A Comparison Between Retail Banking and Museum , Proceeding of the Annual Meeting of the Association of Collegiate Marketing Educators , 2005 . www.sbaer,uca.edu.
- Kharrazi, H., et al. (2018). "Forecasting the Maturation of Electronic Health Record Functions Among US Hospitals: Retrospective Analysis and Predictive Model." Journal of Medical Internet Research 20(8).
- Kotler , Philip and Armstrong Gory , Marketing Management Analysis , planning , Implementation and Control , Hall Engle wood cliffs , New Jersey, 1994.
- Lovelock C., Service Marketing ,3rd ed .,prentice-Hall, International Edition , New York , 1996 .
- Lu Lin, Z., et al. (2019). "Assessment of the social influence and facilitating conditions that support nurses' adoption of hospital electronic information management systems (HEIMS) in Ghana using the unified

- theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model”." BMC Medical Informatics and Decision Making 19: 1-9.
- McCarty, A. (2012). Measuring the impact of training in the implementation of project management information systems. Ann Arbor, University of Maryland, College Park. 3553152: 275.
 - Nakijima , Hiroshi , Better Health: Through better life of Recourses , World Health , The Magazine of (WHO), 50th year , No. 5,9-10,1997.
 - Parasuraman A.,Zeithaml, Valarie A., & Berry Leonard , SERVQUAL: A multiple-Item Scale Measuring –Customer Percptions of Service Quality , Journal of Retailing ,Vol.64,No.1,1988 .
 - ShaahrilShafie , Dr. Wan Nursofiza , SudinHaron , A Dopting& Measuring Customer Servece Quality In Islamic Banks : A case Study of Bank Islam Malaysia Berhad , Journal of Management & Islamic Finance Research , Vol.1,No.1, 2004. www.KLbs.com
 - Shaikh B.T., &Rabbani , Health Management Information System : A tool to gauge patient satisfaction& Quality of Care, Eastem Mediterranean Health, VOL.11,No. 1-2,2005.
 - Shaikh, Baber T., Quality of Health Care : An absolute for Patient Satifaction , Journal of View Point , Vol.55, No.11, 2005 . www.Jpma.org.pk.
 - Slack , Nigel & Chambers , Stuart & Johnston , Robent , Operations Management ,4th.ed ., Prentice –Hill, New York,2004.
 - Stevenson ,William J., Operations Management , 8th.ed., McGraw –Hill , NewYork,2005.
 - Zeithaml , Valarie A., and Britner M., Servics Marketing Integrating Customer , Focus across the Firm , International Editio n , McGraw-Hill,Newyork, 2003 .